

## **Отчет о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Тверской области**

В соответствии с порядком проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Тверской области, утвержденным распоряжением Правительства Тверской области от 20.01.2015 № 22-рп «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Тверской области» (далее – Порядок), Министерством экономического развития Тверской области (далее – Министерство) был проведен мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» на базе государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ «МФЦ»).

В ходе проведения мониторинга проведен анализ информации, представленной:

- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Тверской области;
- территориальными органами государственных внебюджетных фондов в Тверской области;
- исполнительными органами государственной власти Тверской области;
- органами местного самоуправления муниципальных образований Тверской области;
- ГАУ «МФЦ».

На основании проведенного анализа сформированы итоговые данные об услугах, предоставленных на базе ГАУ «МФЦ».

В рамках мониторинга осуществлялась сверка информации, отражающей реальную практику предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе ГАУ «МФЦ», с требованиями к предоставлению государственных и муниципальных услуг, содержащимися в нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе в административных регламентах предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Универсальными специалистами ГАУ «МФЦ» предоставляются 83 федеральных государственных услуги, 140 региональных государственных услуг и 43 типовые муниципальные услуги.

В целом за 2017 год ГАУ «МФЦ» оказано 725 385 услуг (включая информирование заявителей), что на 19 % (116 266 услуг) больше, чем в 2016 году, в том числе:

- услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов в Тверской области 493 530 (129,9% к предыдущему году);

- услуги исполнительных органов государственной власти Тверской области 40 304 (103,5% к предыдущему году);

- муниципальные услуги 9 831 (96,3% к предыдущему году);

- проинформировано о порядке предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе ГАУ «МФЦ» 181 598 заявителей (100,8% к предыдущему году).

Выдано заявителям документов органов власти по результатам предоставления услуг – 434 222 (131,1% к предыдущему году).

Как и в предыдущие годы, в 2017 году наиболее востребованными федеральными государственными услугами являлись услуги Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии и федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» – 260 398 услуг, что на 58 % (95 861 услуг) больше чем в 2016 году.

По сравнению с 2016 годом более чем в два раза увеличилось количество, предоставляемых на базе ГАУ «МФЦ» услуг Министерства внутренних дел Российской Федерации по Тверской области 117 955 услуг (57 287 услуг в предыдущему году).

Из региональных услуг наиболее востребованными по-прежнему остаются услуги Министерства социальной защиты населения Тверской области, Отдела записи актов гражданского состояния Тверской области, Министерства природных ресурсов и экологии Тверской области.

В тоже время остается очень низким уровень востребованности по отдельным государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе ГАУ «МФЦ», в том числе:

Наименование услуги	Принято заявлений в органе власти	Принято заявлений через ГАУ «МФЦ»
Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового обеспечения (форма 4-ФСС РФ)	149 230	85
Установление федеральной социальной доплаты к пенсии	30 086	65
Прием запроса о предоставлении акта совместной сверки расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам	22 132	13
Прием письменных обращений работников и работодателей (юридических и физических лиц) по вопросам соблюдения трудового законодательства и нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, для осуществления информирования и консультирования, а также	2 089	4

восстановления нарушенных трудовых прав работников		
Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	478	3

Не было подано ни одного заявления:

- по 9 услугам, предоставляемым Главным управлением по труду и занятости населения Тверской области;

- по 9 услугам, предоставляемым Министерством социальной защиты населения Тверской области;

- по 3 услугам, предоставляемым Министерством лесного хозяйства Тверской области;

- по 2 услугам, предоставляемым Министерством сельского хозяйства Тверской области, Комитетом по физической культуре и спорту Тверской области, Главным управлением «Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники» Тверской области;

- по 1 услуге, предоставляемой:

Министерством образования Тверской области;

Министерством по обеспечению контрольных функций Тверской области;

Архивным отделом Тверской области.

Также остаются невостребованными (низкое количество заявок, поданных через ГАУ «МФЦ») большинство услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Тверской области, в том числе по услугам:

- Предоставление информации гражданам и организациям по документам архивных фондов (город Торжок);

- Исполнение запросов граждан и организаций социально-правового характера (справки, выписки, копии, инф. письма) (Западнодвинский район);

- Выдача архивных справок, архивных копий и выписок по запросам граждан (Весьегонский район, Нелидовский район);

- Предоставление информации об организации начального, среднего общего и дополнительного образования в МО «Осташковский район» (Осташковский район);

- Выдача документов (выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги, справок и иных документов) (сельские поселения) (Старицкий район).

В рамках мониторинга рассмотрено 7 460 анкет заявителей, обратившихся за предоставлением услуг в филиалы ГАУ «МФЦ». По результатам анкетирования степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе ГАУ «МФЦ» в 2017 году составила 96,5 %.

В первом полугодии 2018 года (с 18.06.2018 по 29.06.2018) управлением анализа и мониторинга общественного мнения аппарата Правительства Тверской области проводился опрос получателей государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ «МФЦ» в г. Тверь (филиалы № 1 (ТЦ «Парадиз»), № 3 ТЦ «Олимп»), Бежецком, Рамешковском районах.

В рамках опроса исследовалась степень удовлетворенности получателей услуг МФЦ. В рамках мониторинга опрошено 224 респондента.

По результатам проведенной оценки общая удовлетворенность получателей услуг в обследуемых филиалах ГАУ «МФЦ» составила:

90,9 % респондентов - полностью удовлетворены или скорее удовлетворены качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

9,1 % респондентов - не удовлетворены или скорее не удовлетворены качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основные причины неудовлетворенности – длительность сроков оформления документов, ожидание в очереди.

Результаты опроса респондентов по другим показателям:

Показатель	Степень удовлетворенности	
	удовлетворены / скорее удовлетворены	не удовлетворены / скорее не удовлетворены
Доступность информации об услугах	91,0 %	7,9 %
Комфортность офисов МФЦ	93,9 %	5,2 %
Качество работы сотрудников МФЦ	94,3 %	5,4 %
Возникновение проблем при получении услуг в МФЦ	91,5 % - не возникло проблем	8,5 – проблемы возникали
Достигнутый результат оказания услуг	92%	8%

Управлением анализа и мониторинга общественного мнения аппарата Правительства Тверской области даны следующие рекомендации по результатам оценки:

1. Открытие дополнительных офисов.
2. Увеличение количества сотрудников и повышение скорости обслуживания.
3. Сокращение сроков оформления документов.
4. Внедрение автоматизированной информационной системы.
5. Недопущение технических сбоев в работе оборудования.
6. Улучшение координации с другими организациями оказания услуг.
7. Реализация возможности предварительной записи на сайте.
8. Размещение информации о перечне необходимых документов для получения услуги и стоимости услуг на сайте.
9. расширение перечня предоставляемых услуг.
10. Снижение стоимости предоставляемых услуг.
11. Реализация возможности оплачивать госпошлину в офисе МФЦ.

12. Реализация возможности редактирования фотографий с целью повышения их качества.
13. Внедрение системы смс-уведомлений о готовности документов.
14. Увеличение количества мест для ожидания клиентов.
15. организация детского уголка.

В 2017 году реализована возможность оценки заявителями качества услуг, предоставляемых на базе ГАУ «МФЦ» через информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг (далее – ИАС МКГУ). По итогам 2017 года количество оценок со знаком 5 (минимальное значение – 1, максимальное - 5) составило 97,2 %, что также говорит об удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Выгрузку информации в ИАС МКГУ в 2017 году осуществляло 9 филиалов (5 филиалов в 2016 году). Самые активные филиалы за 2017 год: Торжокский, Старицкий, Максатихинский.

99 % оценок качества предоставления услуг оставлено заявителями через инфоматы, расположенные в филиалах ГАУ «МФЦ». При этом в ГАУ «МФЦ» только частично реализована возможность оценки качества предоставления услуг путем СМС-оповещения и через колл-центр (телефонные звонки), требуется доработка существующего программного обеспечения.

Основные предложения от респондентов по изменениям в работе ГАУ «МФЦ» для улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

- разместить филиалы ГАУ «МФЦ» в разных районах г. Тверь;
- обновить оборудование на рабочих местах сотрудников;
- обеспечить наличие образцов документов для заполнения;
- увеличить количество работающих окон обслуживания при больших очередях, для более быстрого оказания услуг;
- ввести форму для сотрудников;
- установить кулеры с водой и кофе-машины для посетителей

Кроме того, были получены предложения по улучшению работы следующих филиалов:

- Сандовский филиал: установить терминал для оплаты (в настоящее время в Сандовском филиале установлен терминал оплаты, принимающий платежи наличными средствами);
- Вышневолоцкий филиал: переезд в новое помещение или капитальный ремонт помещения (в настоящее время филиал переехал из аварийного во временное помещение);
- Филиал № 2 г. Тверь: улучшить освещение в зале приема (в январе 2018 года филиал переехал в новое помещение).

Также заявителями были высказаны пожелания по обеспечению возможности получения в филиалах ГАУ «МФЦ» заграничного паспорта нового образца, водительского удостоверения.

В целом, по итогам проведения мониторинга выявлено, что при предоставлении государственных (муниципальных) услуг на базе ГАУ «МФЦ» совпадают:

- нормативно установленная и реальная стоимость получения государственной (муниципальной) услуги на базе ГАУ «МФЦ», при этом неформальные (не установленные законодательством) платежи отсутствуют;
- количество нормативно установленных и фактически необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги обращений в ГАУ «МФЦ».

Стоит отметить, что в 2017 году прием и выдача документов по услугам Росреестра и Роскадастра стали полностью оказываться через ГАУ «МФЦ», что повлекло за собой рост временных затрат на получение государственных услуг, как следствие – рост очередей, и недовольство граждан. Неоднократно возникали технические проблемы при работе с информационной системой Росреестра, в которой осуществляются регистрационные действия по объектам недвижимости.

Министерством при анализе информации, полученной от органов власти (органов местного самоуправления) о предоставлении государственных (муниципальных) услуг на базе ГАУ «МФЦ», были выявлены следующие типичные ошибки при оказании государственных (муниципальных) услуг:

- ошибки при приеме документов (неправильное (неполное) заполнение реквизитов заявления, неверно указанные наименования некоторых услуг, некорректно занесенные реквизиты документов, данные заявителей, некорректно заверенные копии документов, к заявлению прикладывается неправильный (неполный) комплект документов);
- ошибки при работе с программным комплексом ПК ПВД (в части оказания услуг Росреестра и Роскадастра);
- несвоевременная передача заявлений (запросов), принятых сотрудниками ГАУ «МФЦ», в Управление Росреестра по Тверской области, не качественно сканируются представленные документы;
- сотрудниками ГАУ «МФЦ» не берется с заявителя согласие на обработку персональных данных;
- ошибки в реквизитах на оплату.

Рекомендации по итогам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Тверской области:

- а) территориальным органам федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов в Тверской области, исполнительным органам государственной власти Тверской области, органам

местного самоуправления муниципальных образований Тверской области, услуги которых предоставляются на базе ГАУ «МФЦ», а также работникам ГАУ «МФЦ» активизировать работу по информированию населения Тверской области о возможности и порядке получения услуг данных органов на базе ГАУ «МФЦ»;

б) Управлению Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Тверской области, филиалу ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Тверской области, Управлению Министерства внутренних дел Российской Федерации по Тверской области, Отделению Пенсионного фонда Российской Федерации по Тверской области, Тверскому региональному отделению Фонда социального страхования Российской Федерации, Министерству социальной защиты населения Тверской области совместно с ГАУ «МФЦ» в целях повышения качества предоставления на базе ГАУ «МФЦ» проблемных услуг провести дополнительное обучение сотрудников ГАУ «МФЦ»;

в) Министерству социальной защиты населения Тверской области совместно с ГАУ «МФЦ» (с участием всех заведующих филиалов ГАУ «МФЦ») провести совещание по вопросу организации предоставления государственных услуг в сфере социальной защиты населения, с целью проведения работы по устранению ошибок и замечаний, возникающих при предоставлении услуг в сфере социальной защиты населения;

г) ГАУ «МФЦ»:

- усилить контроль за полнотой и качеством документов, принимаемых от заявителей сотрудниками ГАУ «МФЦ»;

- по возможности учесть замечания заявителей по работе ГАУ «МФЦ»;

- по возможности учесть предложения заявителей о предоставлении на базе ГАУ «МФЦ» следующих услуг: выдача заграничного паспорта нового образца, водительского удостоверения;

отчет о проведении мониторинга разместить на Интернет-сайте ГАУ «МФЦ»;

д) Министерству:

- отчет о проведении мониторинга разместить на Интернет-сайте Министерства.