**Оценка удовлетворенности граждан РСО-Алания качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти РФ (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган**

* Востребованность государственных и муниципальных услуг в РСО-Алании в настоящее время достаточно высока – более 80% опрошенных пользовались государственными и муниципальными услугами в течение 2 лет.
  + Наиболее востребованной услугой (на уровне 26%) является информирование об административных правонарушениях.
  + Второе место занимает услуга по регистрации либо снятию с учёта транспортных средств (15%).
  + Наиболее востребованы, помимо информирования об административных правонарушений, услуги, предоставляемые ранее ОУФМС, либо связанные с автомобильным транспортом.
* С 2015 по 2016 г:
  + - Значительно увеличилась доля получения услуг информирования об административных правонарушениях.
  + - Уменьшилась доля регистраций прав на недвижимое имущество.
  + - Выросла доля регистрации автотранспортных средств, получение сведений из кадастра недвижимости.
  + Указанные тенденции свидетельствуют о том, что жители РСО- Алании стали реже заключать крупные сделки с недвижимостью, однако вместо этого активизировали покупку автотранспортных средств, сделки по аренде жилья.
* Доля полученных услуг при обращении составила 98%, и только 2% получили отказ в предоставлении услуги, что является очень высоким результатом. При этом в 2015 году результативность обращений составляла 97%, а в 2016 – 99%. Отказы в предоставлении услуг были зафиксированы по следующим видам услуг:
  + Получение заграничного паспорта
  + Оформление (перерасчет) пенсии
  + Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия)
  + Информирование об административных правонарушениях
  + Получение разрешений на строительство (по единственному обращению был получен отказ)
* Указом Президента РФ от № 601 от 7 мая 2016 г. предусмотрено достижение ряда целевых показателей:
  + Уровень удовлетворённости качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил 88%, что очень близко к значению целевого показателя (90%).
  + Доступность систему «одного окна», в частности – в МФЦ. В данный момент возможности использования системы «одного окна» и МФЦ достаточно низкие по причине низкой осведомлённости населения. Оценочно она составляет 9-20%. В целом данный показатель в настоящее время точно не определяется из-за низкой информированности населения об услугах в режиме «одного окна» и услугах МФЦ.
    - Только 45% знали о возможности использования одного окна при пользовании предварительной записью. 9% отмечали отсутствие такой возможности и 46% - затруднились ответить на этот вопрос.
    - О возможностях оформить услугу через МФЦ хорошо осведомлены только 9% респондентов, и 16% - что-то слышали, из них воспользовались услугой только 7%.
    - Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме
  + Доля граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме, составляет 40% от общего числе опрошенных – именно такое количество респондентов указали, что имеют электронный кабинет на портале государственных и муниципальных услуг. При этом 41% респондентов хорошо осведомлены о существовании портала государственных услуг, 17% - осведомлены частично, 15% - впервые слышат и 27% - затруднились ответить на вопрос. Порталом электронных услуг для получения конкретной услуги пользовались только 21% опрошенных. При этом в большинстве случаев (79%) респонденты пользовались порталом для получения информации об услуге, 48% использовали портал для распечатки документов, по 30% использовали портал для направления запроса или получения услуги и 17% - для записи в очередь.
  + Число обращений для получения услуги представителями бизнес-сообщества. Расчёт по методу робастных средних (с исключением верхнего и нижнего значения) даёт результат 2,1 , что практически соответствует целевому показателю.
  + По показателю длительности ожидания в очереди, к сожалению, ситуация пока ещё далека от достижения плановых показателей. Среднее время ожидания в очереди при подаче документов составляет 43 минуты. Среднее время в очереди при получении результата оказания услуги составляет 31 минуту, в то время как целевой показатель – 15 минут. Наиболее длительное время занимает услуга по постановке либо снятию на учёт в налоговом органе - среднее время ожидания при подаче документов составляет 3 часа, при получении – 2 часа.
* Оценка достижения целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг:
  + Среднее количество обращений граждан, необходимых для получения услуги составляет 2,2, в то время как целевой показатель, оговоренный концепцией – 1 обращение. Причиной является необходимость собирать достаточно большое количество документов, как считают респонденты – по закону. Однако 92% респондентов не осведомлены о том, что при оказании услуги с них не имеют право требовать документы, имеющихся в других государственных органах.
  + 71% респондентов не смогли дать ответ на вопрос, превышены ли в их случае нормативные сроки предоставления услуги. 2% опрошенных отметили факт превышения сроков и 27% - отсутствие превышения сроков. Оценочно доля превышений составляет от 2 до 6 %, что достаточно близко к целевому показателю – отсутствию превышений.
  + Услугами, предоставляемыми непосредственно в органах власти и местного самоуправления, удовлетворены в той или иной степени 85% опрошенных, в то время как целевой показатель составляет 60%. Таким образом, по данному показателю удовлетворённость превышает целевые ориентиры Концепции.
  + Удовлетворённость услугами, предоставляемыми через МФЦ, составляет 90%, что несколько меньше целевого показателя – 95%, однако это может быть связано с искажением данных из-за небольшой доли респондентов, прибегнувших к услугам МФЦ.
* Условия для ведения приёма посетителей в государственных организациях оставляют желать лучшего. Органы оснащены информационными стендами (91%), стульями или скамьями для посетителей (81%), столами для работы с документами (83%). Однако только в 25% случаев респонденты отмечают удобство этих столов. Туалеты отмечены респондентами в 29% случаев. Кондиционеры – в 22%. , инфомат имелся в 30% учреждений, а терминал для оплаты государственных пошлин – только в 20%, (а это служит причиной повторных обращений и влияет на целевые показатели). Только в 8% случаев есть гардероб. Отсутствуют условия для людей с ограниченными возможностями – наличие пандусов отмечают только 8% респондентов. В 6% случаев организована электронная очередь.
* Основные трудности, с которыми сталкиваются граждане при получении государственных и муниципальных услуг, это:
  + Большие очереди (29%)
  + Сложность заполнения официальных форм (17%)
  + Неудобный режим работы органов, предоставляющих услугу (14%)
  + Требование избыточных документов и сведений (10%)
  + Хождение по многим кабинетам, учреждениям (8%)
  + Встречались единичные случаи требования от респондентов, не оговоренных законом платежей (менее 1%)
* Соответственно, при получении услуг большинство респондентов хотели бы видеть:
  + Сокращение очередей (55%)
  + Упрощение форм заполнения документов (44%)
  + Удобство графика учреждения (29%)
  + Сокращение числа требуемых документов (26%)
* Текущий уровень удовлетворённости получением государственных и муниципальных услуг составил 88%. Среди оставшихся – 6% оценивают услуги скорее негативно, а чуть более 5% - затрудняются ответить
* Наблюдается положительная динамика уровня удовлетворённости качеством получения услуг. Среди респондентов 65% получали аналогичную услугу в течение предыдущих 6 лет. При этом 28% отметили, что качество услуг осталось без изменений, а 16% отметили улучшение качества оказания услуг. В 1% случаев респонденты отметили ухудшение качества, и 19% затруднились с ответом.
* Корреляционный анализ показал, что в наибольшей степени на общую оценку качества оказания услуг влияют не всегда те параметры, которые респонденты считают наиболее важными. В данном случае наибольший уровень корреляции с уровнем удовлетворённости проявился для следующих показателей:
  + Доступность о порядке предоставления услуги (0, 63)
  + Условия ведения приёма посетителей (0,67)
  + Время ожидания в очереди на получение результата (0,50)
  + Время ожидания в очереди на подачу запроса (0, 47)
  + Количество документов, необходимых для предоставления услуги
* Уровень удовлетворённости качеством предоставления услуги в целом и в государственно-муниципальном, и в частном секторе, составил по 88%. Однако, государственные и муниципальные услуги отстают от негосударственных по раду отдельных параметров:
  + Количество документов, необходимых для предоставления услуги устраивает только 71% при оказании государственных и муниципальных услуг против 96% - для негосударственных услуг.
  + Срок предоставления государственных и муниципальных услуг удовлетворяет 68% опрошенных, в то время как негосударственных – 86%.
  + Условия ведения приёма посетителей – 68% в государственном и муниципальном секторе и 93% в частном.