

**Краткий отчет
о результатах проведения мониторинга качества государственных
и муниципальных услуг в Рязанской области в 2018 году**

Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг в Рязанской области (далее – мониторинг) проводился на территории Рязанской области в период с 29 октября по 27 ноября 2018 года в соответствии с методикой, утвержденной приказом Минэкономразвития Рязанской области от 16.09.2014 № 183 (электронная версия приказа доступна на официальном сайте Минэкономразвития Рязанской области по адресу www.mineconom.ryazangov.ru в разделе «Направления/Государственные и муниципальные услуги/Мониторинг качества услуг».

По результатам мониторинга получены следующие первичные данные:

- а) всего получено 1500 анкет по 50 виду услуг;
- б) 54,0% опрошенных респондентов обращались за предоставлением услуги в ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»;
- в) 79,5% опрошенного населения использовали механизм получения услуг в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

По результатам обработки анкет получены следующие значения показателей, мониторинг которых входит в компетенцию Минэкономразвития Рязанской области:

1. Основные показатели (предусмотрены Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования государственного управления»):

1.1) уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – 92,0% (норматив - не менее 90%);

1.2) среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, – 1,6 (норматив – до 2);

1.3) среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг – 13,75 мин (норматив – до 15 мин).

2. Дополнительные показатели (не предусмотрены Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования государственного управления», но получены по результатам мониторинга):

2.1) удовлетворенность качеством предоставления услуг через МФЦ – 94,0%;

2.2) удовлетворенность доступностью получения информации об услугах – 91,0%;

2.3) информированность о порядке и условиях предоставления услуг – 96,3%;

2.4) информированность о возможности получения услуг через МФЦ – 98,0%;

2.5) информированность о возможности использования механизма получения услуг в электронном виде – 97,5%.

Анализ полученных результатов показывает, что:

1) достигнутый уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг выше установленного норматива;

2) улучшен уровень показателя «среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» по отношению к установленному нормативу;

3) время ожидания в очереди заявителя не превышает установленный норматив.