**Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2019 год.**

**Добрый день, Уважаемые члены Общественного Совета!**

Агентство по делам государственной службы, в рамках Закона “О государственных услугах” ежегодно инициирует проведение социологического исследования по оценке качества оказания государственных услуг, поскольку оценка гражданами качества и доступности государственных услуг является важным фактором, определяющим уровень доверия граждан к государству, формирующим ожидания населения, отражающим поддержку проводимых в стране преобразований.

В 2019 году данный мониторинг проведен Частным фондом “Зор Рух”. Социологическое исследование **проведено в период с сентября по декабрь 2019 года.**

**Приведем краткую статистику**.

В городе Алматы государственные услуги оказываются **33** госорганами *(ТГО - 17, М04.03.2020 ЕСЭДО ГО (версия 7.20.2) ИО – 16)*, **количество видов** оказываемых госуслуг - **352** *(МИО - 177, ТГО – 175*), в целом, по г.Алматы 74 госоргана.

В 2019 году по г. Алматы оказано **20 732 035** госуслуг,что больше показателя 2018 г. на 63%.

Из них, местными исполнительными органами оказано **13 795 997 (66,5%)** услуг: *через услугодателя – 387 380 (2,*9*%), Госкорпорацию – 195 939 (1,4%), портал «электронного правительства» - 13  212  678 (95,7%),* остальные услуги оказаны территориальными органами

***(слайд 1).***

**Целью проведения общественного мониторинга** явилось определение уровня удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью и процедурами предоставления государственных услуг услугодателями, выявление проблемных вопросов и выработка рекомендаций по повышению качества оказания государственных услуг.

**В последующем,** результаты исследования могут быть применены:

* Для выявления (общего) показателя оценки качества предоставления государственных услуг населению, а также для проведения сравнительного анализа качества предоставления государственных услуг населению и бизнес-структурам в аналогичных уполномоченных организациях, во временном отрезке, в региональном аспекте при условии применения единой методологии проведения общественного мониторинга;

Организация и проведение общественного мониторинга основывается на соблюдении **следующих ключевых принципов** (рис.1):

Перечень услуг, подлежащих мониторингу, определен из числа наиболее востребованных, социально – значимых, по которым часто поступают жалобы, имеются нарушения сроков.

В 2019 году для проведения исследования в общественный мониторинг было включено **38 услуг центральных госорганов, 2 услуги Госкорпорации и 25 услуг местных исполнительных органов.** В общественном мониторинге принимали участие респонденты с различным юридическим статусом: физические лица, индивидуальные предприниматели, юридические лица, при этом, важный момент- формирование выборки услуг зависело от распространенности получения услуги в той или иной местности, населенных пунктах, регионах.

Выборка социологического исследования **предполагает участие не менее 14 500 респондентов, среди прочих:**

* Массовый опрос услугополучателей по **65** государственным услугам не менее **14 219** респондентов в **17** регионах РК;
* Проведение исследования методом «Тайный покупатель» в **20** замерах; Глубинное интервью - **52;** Фокус-группы – **29**;

Критерии, по которым оценивается качество оказания государственных услуг:

Информативность, доступность, сведения о сотрудниках, соблюдение процедур, соблюдение сроков, затратность, наличие обратной связи и результат ***(слайд 3)***

Социологическое исследование состоит **из трех этапов: *подготовительного***

В рамках данного этапа формируется план и график исследования с указанием сроков проведения, рабочей/исследовательской группы, определяется перечень государственных услуг для мониторинга

***Полевого-*** данный этап предусматривает сбор социологических данных посредством применения выбранных на первом этапе методов исследования в рамках сформированной выборки.

Сбор информации посредством применения количественных и качественных методов исследования.

Среди них массовый опрос услугополучателей, метод «Тайного покупателя», который также может включать тестирование официальных call-центров, тестирование контактных телефонов отделов, департаментов, управлений, ответственных за государственные услуги (указанные на официальных сайтах), метод «Глубинного интервью» и фокус-групповые исследования для выявления проблемных ситуаций по заданной теме.

***Обработка и анализ результатов.***

Данный этап завершающий, на котором проводится обработка, анализ, обобщение полученных данных, а также подготовка практических рекомендаций.

**Методы социологического исследования:**

* Массовый опрос;
* «Тайный покупатель» ;
* Фокус-групповое исследование;
* Глубинное интервью;
* Контент-анализ;

Оценка качества оказания услугодателями государственных услуг производилась по 5-балльной шкале:

Более подробные результаты мониторинга по Казахстану у нас имеются, в данном случае, нас интересуют местные исполнительные органы, в этой связи, более подробно остановимся на результатах мониторинга, проведенного данным фондом г.Алматы.

Так, в разрезе всех Услугодателей города охвачено 65 госуслуг, из них, по местным исполнительным органам- 24.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

Опросами были охвачены все 17 регионов РК (14 областей, 2 города республиканского значения и столица) по 65 государственным услугам, относящимся к 38 ЦГО, 2 Госкорпорации и 25 МИО.

По возрасту чаще за получением государственной услуги обращались граждане Республики Казахстан (97,8%) в возрасте 30-39 лет (34,1%), 40-49 лет (19,8%), 22-29 лет (16,5%) (см. Диаграмма 2). – стр 17

Доля услугополучателей с инвалидностью составила 8,0%,в связи с чем данная категория услугополучателей нуждается в дополнительных потребностях обеспечения доступа к государственным услугам.

**Результаты(основные)**

Для получения государственной услуги респонденты обращались в различные структуры и организации, в зависимости от органа, предоставляющего данную услугу   
в соответствии со стандартами.

По результатам опроса 14219 услугополучателей было выявлено, что 51,5% или 1/2 услугополучателей обратились в офисы услугодателей, предоставляющих те или иные государственные услуги. В 40,3% случаев услугополучатели обращались в ЦОН, из них большинство(38,7%)обратились к сотруднику в ЦОНе для получения государственной услуги, и только 1,6% получили государственную услугу в зонах самообслуживания ЦОНов. Еще 8,2% услугополучателей получили государственную услугу на портале самостоятельно со своего компьютера, мобильного приложения **(слайд 4),** т.е. по результатам усматривается, что большинство граждан все-таки продолжают обращаться к услугодателям.

**В этой связи, рекомендуется провести разъяснительные мероприятия с населением по популяризации государственных услуг, рассмотреть причины невостребованности либо низкой востребованности зон самообслуживания в ЦОНах.**

Ряд государственных услуг может быть получен в электронной или бумажной форме. По данным массового опроса, доля респондентов, получивших услугу в электронной форме по всем услугам и без учета места обращения услугополучателя, составила 9,8%, основная же масса (90,2%) респондентов получила услугу в традиционной бумажной форме

Кратко о критериях оценки и их результатах.

Доступность и удобство

Как ранее было отмечено, при проведении мониторинга, важным критерием оценки явились результаты опроса гражданТак, в ходе массового опроса услугополучателей попросили оценить доступность и удобство здания (место оказания услуги) услугодателя,средний балл составил – 4,94

Среди комментариев в разрезе РК были получены следующие замечания и предложения по увеличению парковочных мест: *«Побольше мест на парковке», «Увеличить парковку», «Парковочных мест недостаточно»* ***(ЦОНы г. Алматы****).* Также были негативные комментарии в части расположения зданий услугодателя: ***«Здание неудобно расположено» (ЦОНы   
г. Алматы, Бостандыкский р-н,)****.*

Характеристика сотрудников

Одним из важнейших критериев оценки качества государственных услуг являются сотрудники услугодателя. В ходе полевых исследованийработа персонала услугодателей оценивалась по следующим критериям: *компетентность, владение информацией (4,83), оперативность (4,83), вежливость и внимание к потребностям услугополучателей (4,84).* Таким образом, работа сотрудников услугополучателя была оценена в среднем на 4,83 балла.

Среди комментариев наблюдаются негативные отзывы: **«*Сотрудники некомпетентные, грубые... были проблемы со сбором документов» (г.Алматы, отдел Жетысуйского р-на, ЦОН);******«Сотрудники не владеют информацией» отдел Бостандыкского р-на, ЦОН);***

Касательно низких показателей удовлетворенности, 2,2% остались скорее не удовлетворены, чем удовлетворены. В 1,1% случаев услугополучатели остались недовольными и 1,3% услугополучателей абсолютно не удовлетворены работой сотрудников.

Процедура

**При оценке качества процедуры оказания** государственных услуг, услугополучатели были опрошены по следующим критериям: доступность процедуры сбора документов, простое и доступное изложение. **Средний балл по данному критерию составил – 4,97**. В части **процедуры** получения государственной услуги 79% услугополучателей полностью удовлетворены и оценили на «5». Средний балл оценки равен 4,95 баллов. От респондентов поступили положительные комментарии *«Все устраивает»*

Cроки и затраты

Один из значимых для услугополучателей показателей качества оказания услуги - это затраченное время на процесс сбора и подачи документов, время ожидания на месте обслуживания и сроки получения результатов государственной услуги. Так, средний балл удовлетворенности составил 4,91 баллов.

**Только 0,4% из опрошенных лиц использовали личные связи и знакомств**а, а неофициальные вознаграждения – в 0,3% случаев. **Сроки**полностьюудовлетворили73,9%услугополучателей. Средний балл удовлетворенности сроками оказания государственной услуги составляет – 4,89 баллов.

Меньше всего услугополучатели удовлетворены в части***затрат*** данной услуги - 60,5%, где средний балл равен 4,85. Суммой и способом оплаты услуги полностью удовлетворены только 58% услугополучателей,35,7% услугополучателей понесли дополнительные затраты на получение услуги (ксерокопии, проезд, и т.д.).

Что касается **результата**оказания услуги (4,89 баллов), то только в 65% случаев полностью удовлетворены и оценили на «5». Среди комментариев наблюдаются следующие возмущения: *«Не вызвали, хотя был номерок, приняли другого какого-то знакомого», «На одном документе не проставили подпись» (г.Караганда, ЦОН).*

**Обратная связь** оценивается респондентами на 3 балла, при этом респондентов, полностью удовлетворенных обратной связью, не нашлось.

## В целом,удовлетворенность качеством оказания государственных услуг по результатам общественного мониторинга 2019 г. составляет 74,8% услугополучателей или в среднем 4,73 балла.

Анализ полученных данных свидетельствует об улучшении удовлетворенности услугополучателей относительно 2018 г. на 2,4%.

Услуги местных исполнительных органов

Лидерами в рейтинге по качеству оказания услуг ***(слайд 5)*** в 2019 году стали Акмолинская, Костанайская, Карагандинская области. Последние позиции занимают   
г. Шымкент, Алматинская и Туркестанская области.

Согласно рейтингу регионов, включающих в себя услуги МИО и центральных госорганов,в целом, наиболее высокие позиции занимают Кызылординская, Акмолинская, Восточно-Казахстанская и Северо-Казахстанская области. Тогда как низкие позиции занимают Западная-Казахстанская, Костанайская области и г.Нур-Султан ***(слайд 6, включающий в себя услуги МИО и ЦГО).***

В сравнении с данными общественного мониторинга 2017 и 2018 годов, в регионах наблюдается как положительная, так и отрицательная динамика качества предоставления государственных услуг ***(слайд 7).***

Из таблицы видно, что повышение уровня удовлетворенности услугополучателей, в сравнении с данными общественного мониторинга 2018 года, наблюдается в Мангистауской, Атырауской, Западно-Казахстанской, Жамбылской областях. Также качество оказания государственных услуг **улучшилось** в Акмолинской, Кызылординской, Карагандинской областях **и в городе Алматы.**

Для более детального анализа изменений, произошедших в качестве предоставления государственных услуг местных исполнительных органов, необходимо рассмотреть динамику изменения основных критериев оценки по сравнению с 2017 и 2018 годом.

В приведенных слайдах содержатся приращения средней оценки по компонентам качества оказания услуг местных исполнительных органов 2017, 2018 гг. в сравнении с 2019 годом ***(слайд 8)***

**В целом, в ходе проведения анализа, выявлены следующие проблемы:**

* Недостаточное владение Услугодателями информацией по бизнес-процессу оказания госуслуг, отсутствие надлежащей (легкого и доступного) визуальной информации, разъясняющей пошаговую инструкцию по получению услуг.
* Недостаточная информированность населения о возможности бронирования очереди   
  в ЦОН, что приводит к долгим ожиданиям в очередях.
* Недостаточно корректное и профессиональное поведение сотрудников Услугодателей при консультации услугополучателей.
* Недостаточная работа уполномоченного госоргана по информированию услугополучателей о нормативных актах, применяемых при оказании госуслуг.
* Высокая стоимость услуги в сумме с дополнительными затратами.

**Уполномоченным госорганам, услугодателям рекомендуется:**

1. Обеспечить на постоянной основе проведение доступных разъяснительных мероприятий с населением, разработать информационные памятки для услугодателей и услугополучателей, исключающие административные барьеры.
2. Обеспечить на постоянной основе информирование населения о возможностях Единого контакт-центра 1414, чата: [www.1414.kz](http://www.1414.kz/)
3. Обеспечить популяризацию современных средств и способов получения госуслуг, исключающих посещение гражданами услугодателей, ЦОНов, при этом, получая услуги в удобной форме в необходимое время (использование мобильного приложения, портала электронного правительства, публикации в СМИ, информационные ролики на радио и телевидении.
4. На постоянной основе, проводить работу по повышению качества оказания услуги услугополучателям, проводить с ними разъяснительные работы, исключающие, в последующем, факты обжалования действий услугодателя в вышестоящий госорган, в суд
5. Услугодателям, по всем оказываемым услугам проанализировать возможность упрощения наименования госуслуг, снижения их стоимости, пересмотреть требования, которые могут привести к дополнительным затратам со стороны услугополучателей. По результатам анализа, направить соответствующие предложения в вышестоящие органы.

**Рекомендации Госкорпорации**

**1**.По итогам мониторинга, большинство населения обращаются за получением первичной консультации в ЦОНы.

Соответственно, от того, насколько достоверной будет выданная сотрудниками информация, в дальнейшем будет зависеть весь процесс получения государственной услуги.

**Рекомендуется:** руководству филиала НАО “Правительство для граждан” обратить внимание на компетентность, профессионализм, оперативность и стрессоустойчивость сотрудников, оказывающих первичную консультацию, при необходимости, провести тестирование на наличие у сотрудников соответствующих компетенций.

**2.**Рассмотреть возможность обеспечения простого и доступного способа обратной связи с населением.

**3.** На сайте филиала, на информационных стендах отделов ЦОН, актуализировать информацию об оплате за услугу для сотрудников Госкорпорации

4.Обеспечить доступность получения услуг лицами с ограниченной возможности(создание условий в помещениях услугодателей, наличие доступных стендов с доступной информацией, наличие необходимых наглядных пособий, изложение информации шрифтом Брайля и т.д.).

Кроме того, рассмотреть возможность доступности зданий Услугополучателям (с учетом подъездных путей, мест парковки и др.особенностей)

**5.**Обеспечить бесперебойную работу информационных, электронных систем при оказании услуг через ПЭП (egov.kz; elicense.kz), обратить внимание на недоработки и проводить своевременные технические предупредительные работы.

**6.**В рамках повышения доступа к государственным услугам, оказываемым в электронном виде рассмотреть, совместно с вышестоящим органом, возможность увеличения срока действия индивидуальных ЭЦП.Также рассмотреть возможность внедрения более современных альтернатив ЭЦП.

**Доклад окончен. Благодарю за внимание**