




АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Практики мониторинга и оценки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в субъектах Российской Федерации

Василий Пушкин
18 марта 2015 года

Зарубежный опыт предоставления государственных услуг: МФЦ

- *Модель первого шага*
 - *Модель магазина повседневного спроса*
 - *Интегрированная модель*
- 

Зарубежный опыт оценки качества государственных услуг

Ключевой метод сбора информации: опрос

Выборка:

1. лица, получившие государственные услуги
2. лица, не получавшие государственных услуг - для снятия ожиданий клиентов
3. выделение подвыборок

Субъекты оценки:

1. Органы власти
2. НКО
3. Специализированные исследовательские центры

Особенности:

- сопоставимость
- адаптивность
- преемственность
- оценка целесообразности внедрения нововведений
- изучение влияния коррупционного фактора на восприятие качества государственных услуг
- исследования причин, по которым люди не желают использовать те или иные виды государственных услуг

Запросы руководителей МФЦ к мониторингу

- Единая модель организации контроля качества предоставления государственных услуг
- Автоматизация системы сбора информации о качестве услуг
- Открытость результатов
- Оперативный мониторинг - в режиме онлайн
- Стратегический мониторинг - 1 раз в полгода/в год

* Результаты опроса Аналитического центра при Правительства Российской Федерации 79 регионов России



Мониторинг и оценка деятельности МФЦ: результаты исследования



Элементы организации мониторинга

Организация опроса (кол-во субъектов РФ):

- сотрудники МФЦ (52)
- интервьюер/консультант (46)
- анкеты на бумажных носителях (54)

Технические средства:


- планшет (11)
- инфомат (19)
- терминал электронной очереди (11)
- сайт (20)
- мобильный телефон (3)

Способы контроля заполнения анкет:


- визуальный контроль администратором/сотрудником МФЦ за распространением анкет
- авторизация (в случае электронного заполнения)
- выборочный контроль массива собранных данных
- проведение «контрольного опроса»,
- видеонаблюдение
- проведение проверки методом «тайный покупатель»

Система мотивации участия в опросе - проект «Активный гражданин», Москва.


Лучшие региональные практики

1. **Комплексный подход:** Астраханская область, Новгородская область, Ростовская область, Челябинская область, Республика Саха, Ямало-Ненецкого автономного округа
 2. **Разработка инструментария:** Астраханская область, Ивановская область, Самарская область, Свердловская область, Иркутская область, Владимирская область, Воронежская область, Тверская область
 3. **Программные решения для проведения внешней оценки в оперативном режиме:**
 - - г. Москва (система оценки «нравится - не нравится», проект приложения «Активный гражданин»)
 - - Ленинградская область (система Q-Rating)
 - - Ростовская область (АИС «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»)
 - - Сахалинская область («МФЦ-Регион»)
 - - Пермский край (интегрированная система «С.К.А.Т. - качество» в АИС МФЦ)
- 

Проблемы при организации опросов получателей услуг МФЦ

- Отсутствие мотивации у получателей услуг
 - Субъективный настрой получателей услуг
 - Низкий уровень информированности населения о функциях, компетенциях и обязанностях МФЦ
 - Нежелание оставлять свои контактные и личные данные
 - Невозможность соблюдения анонимности в малых поселениях
 - Финансовые затраты
 - Методологические проблемы при разработке опросного инструментария и отсутствие программных решений
- 

Предложения по методологии мониторинга и оценки МФЦ

- Типовая модель концепции и методических рекомендаций проведения мониторинга и оценки МФЦ
 - Двухуровневый инструментарий для проведения внешней оценки: внешний и внутренний мониторинг
 - Проведение внешней оценки в части оперативного мониторинга с привлечением ресурсов автоматизированных информационных систем на постоянной основе
 - Единый модуль внешней оценки качества и доступности государственных услуг для проведения сравнительных исследований на федеральном/ региональном уровнях в рамках стратегического мониторинга
 - Включение в мониторинг и оценку ключевых заинтересованных сторон (поставщиков государственных услуг всех уровней и поставщиков дополнительных услуг)
 - Разработка системы мотивации получателей государственных услуг для повышения активности участников опросов
- 

Спасибо за внимание!

Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации
107078, ул. Проспект Академика Сахарова, д.12

ac.gov.ru

<https://www.facebook.com/ac.gov.ru>

<http://www.youtube.com/user/analyticalcentergov>

