

Оценка и мониторинг качества оказания услуг



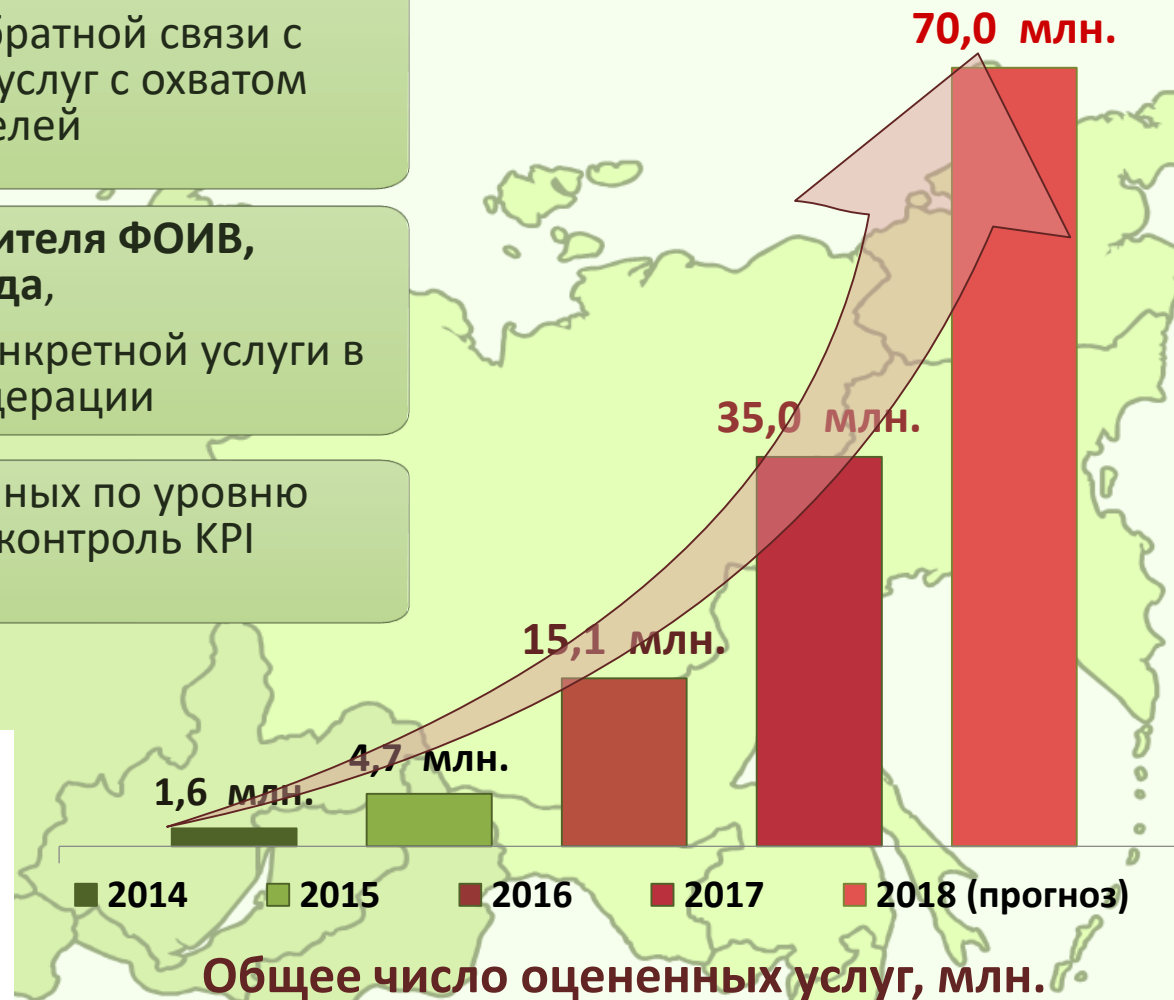
**ИАС
МКГУ**

реально работающая система обратной связи с потребителями государственных услуг с охватом миллионов пользователей

оценка деятельности руководителя ФОИВ, внебюджетного фонда, привязка к точке предоставления конкретной услуги в масштабе Российской Федерации

автоматизированный анализ данных по уровню удовлетворенности граждан и контроль KPI руководителя

55,7 млн. **751,8 тыс.**
ОЦЕНЕННЫХ УСЛУГ **ОСТАВЛЕННЫХ ОТЗЫВОВ**



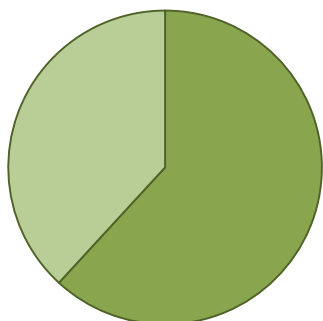
В ИАС МКГУ оцениваются услуги

- 6 ведомств
- 3 внебюджетных фондов

Оцениваются 54 федеральные услуги

- Перечень услуг определен ППРФ 1284 и ППРФ 797
- 14 услуг добавлено ПП РФ 1006 с 29.08.2018

К системе подключено 12795 МФЦ



- МФЦ зарегистрированы в ИАС МКГУ
- МФЦ передают данные

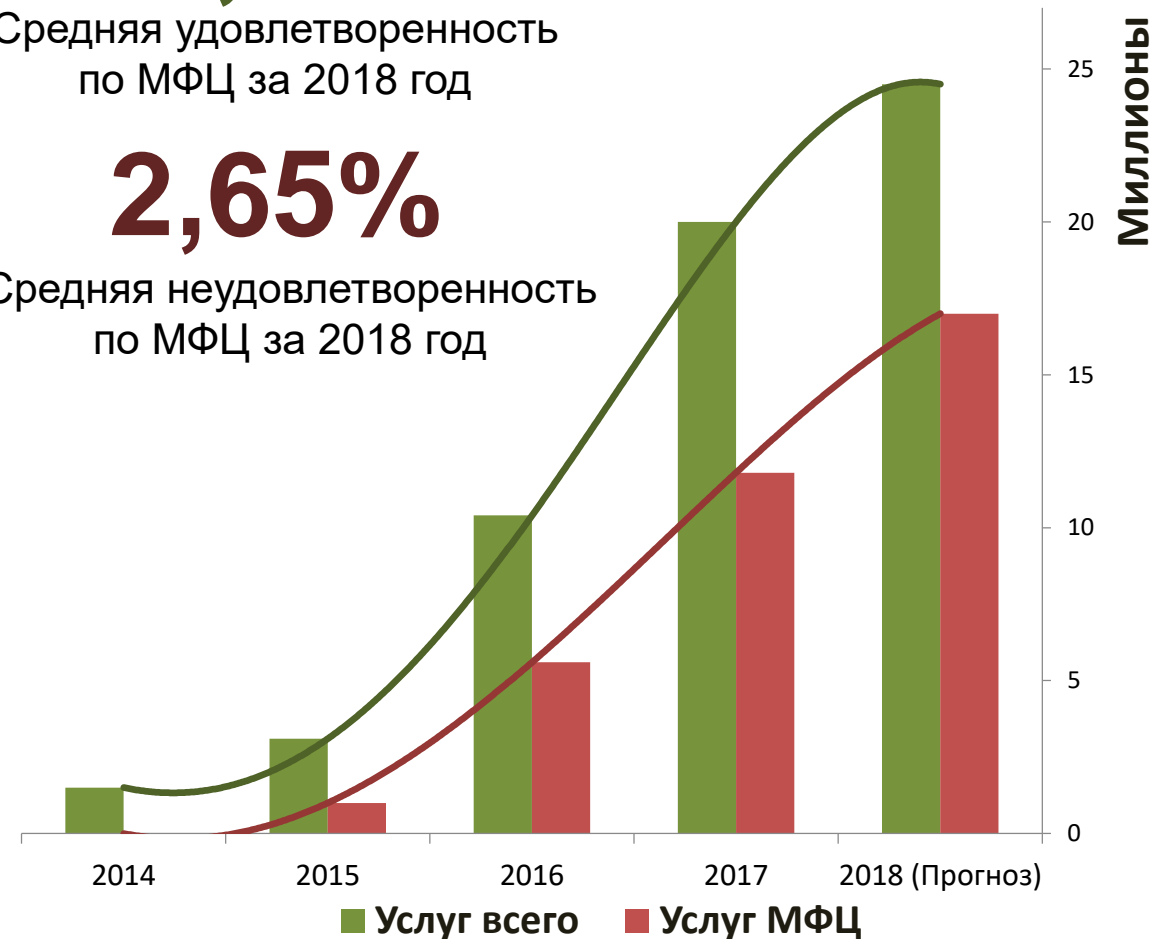
Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг - один из критериев Рейтинга регионов по организации работы в МФЦ

97,35%

Средняя удовлетворенность по МФЦ за 2018 год

2,65%

Средняя неудовлетворенность по МФЦ за 2018 год



**Поручение
Президента РФ
№ Пр-1001ГС от
24.05.2017г.**

- Введено поручение по распространению системы оценки качества предоставления услуг на региональные и муниципальные услуги, оказанные в МФЦ

**Постановление
Правительства РФ
№ 369-16 от
30.03.2018г.**

- Внесены изменения в ГП «Информационное общество (2011 - 2020 годы)», вводящие целевой уровень удовлетворенности граждан качеством услуг к 2020 году - 90 %

**Постановление
Правительства РФ
№ 395 от
31.03.2018г.**

- Введена оценка руководителей МФЦ и ответственность ОИВ Субъекта РФ на основе оценки региональных и муниципальных услуг оказанных в МФЦ
- с 07.2019 г.



**Механизм оценки
эффективности
деятельности
руководителей
распространяется на
руководителей МФЦ**

**Региональные и
муниципальные
услуги, оказанные в
МФЦ, включаются в
оценку
руководителей МФЦ**

**Ограничены сроки
приема данных,
вводится отсечка
расчета ЦП в 15 дней**

**Вводится
ответственность ОИВ
Субъекта РФ за
качество
организации
предоставления услуг**

**Оценки с сайта и
виджета (только
через стандартные и
подтвержденные
учетные записи ЕСИА)
включаются в оценку
руководителя**

**Вводится система
мотивации
сотрудников и
руководителей**

**Вводится
разграничение зон
ответственности
между ФОИВ и МФЦ**

**Появляется
возможность
оставить отзыв на
конкретный МФЦ**

**Вводится оценка
качества оказания
услуги на всех стадиях
ее предоставления**

ДАЛЬНЕЙШЕЕ РАЗВИТИЕ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА УСЛУГ



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА РФ»
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ЦИФРОВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ»**

Обеспечение возможности цифровой обратной связи с гражданами и организациями в отношении массовых государственных и муниципальных услуг, функций и сервисов

ИАС МКГУ как единая система сбора обратной связи от получателей услуг

ИАС МКГУ - основа Единой платформы оценки качества массовых государственных и муниципальных услуг, функций и сервисов

Включение ИАС МКГУ в перечень объектов инфраструктуры электронного правительства (Национальную систему управления данными)

Включение показателей ИАС МКГУ в государственные системы управления

В системы поддержки принятия решений

В системы измерения эффектов цифровой трансформации

В контрольно-надзорную деятельность

В систему управления кадровым составом госслужбы

В оценку деятельности губернаторов

В оценку организаций социальной сферы и др.

ИАС МКГУ – НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПЛАТФОРМЫ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА



ИАС МКГУ существенно превосходит по масштабу и системности многие аналогичные системы в других странах

По классификации The Open Government Guide (OGP), система типа ИАС МКГУ относится к высшему уровню развития публичных сервисов в сторону открытости («систематическое отслеживание и публикация показателей оценки качества услуг»)

 **К ИАС МКГУ подключено более 13 тыс. систем, Используется 12 сервисов (видов сведений) СМЭВ**



Регион	МФЦ, зарегистрированные в ИАС МКГУ	Передавали данные	Доля МФЦ, передающих данные
Республика Башкортостан	559	76	14%
Ростовская область	437	403	92%
Республика Саха (Якутия)	416	40	10%
Оренбургская область	411	43	10%
Республика Татарстан	400	52	13%
Краснодарский край	392	372	95%
Московская область	371	341	92%
Алтайский край	360	211	59%

Регион	МФЦ, зарегистрированные в ИАС МКГУ	Передавали данные	Доля МФЦ, передающих данные
Ростовская область	437	403	92%
Краснодарский край	392	372	95%
Московская область	371	341	92%
Воронежская область	332	275	83%
Ставропольский край	289	245	85%
Белгородская область	229	225	98%
Саратовская область	228	224	98%
Челябинская область	234	223	95%

Лидеры по количеству оценок и передаче данных	Московская область 92%
	Санкт-Петербург 98%
	Челябинская область 95%
Анти-лидеры по количеству оценок и передаче данных	Магаданская область 8%
	Чукотский автономный округ 8%
	Еврейская автономная область 16%

Регион	Оценено услуг	при помощи СМС	при помощи терминалов	Удовлетворенность	Неудовлетворенность
Московская область	1731360	121985	1609375	99,12%	0,88%
Санкт-Петербург	849260	102258	747002	99,32%	0,68%
Челябинская область	571167	62437	508730	97,48%	2,52%
Волгоградская область	517432	28933	488499	99,64%	0,36%
Ленинградская область	442322	285	442037	99,86%	0,14%
Республика Башкортостан	377708	96167	281541	96,98%	3,02%
Республика Дагестан	355185	61855	293330	98,76%	1,24%
Нижегородская область	350968	27898	323070	99,44%	0,56%

Регион	Оценено услуг	при помощи СМС	при помощи терминалов	Удовлетворенность	Неудовлетворенность
Ненецкий автономный округ	1129	992	137	95,27%	4,73%
Еврейская автономная область	1195	1195	0	95,19%	4,81%
Магаданская область	1211	1211	0	98,03%	1,97%
Чукотский автономный округ	1573	1573	0	97,00%	3,00%
Республика Карелия	6479	6419	60	95,02%	4,98%
Ивановская область	9585	7250	2335	97,52%	2,48%
Новгородская область	9938	9382	556	95,99%	4,01%
Республика Алтай	10294	9257	1037	93,85%	6,15%

Лидеры по удовлетворенности	Ленинградская область 99,86%
	Астраханская область 99,86%
	Калужская область 99,70%
Анти-лидеры (лидеры по неудовлетворенности)	Омская область 7,10%
	Забайкальский край 6,38%
	Республика Алтай 6,15%

**ВАШ
КОНТ-
РОЛЬ.**

Спасибо за внимание!

ВАШ КОНТРОЛЬ.

интерфакс
INTERFAX