

Институт развития государственных
и муниципальных услуг



ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единный календарь событий

ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ В МФЦ РОССИИ

Мониторинг качества в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг регионов России.

Доклад директора Института развития госуслуг
(Фонд поддержки национальных проектов)

Юркевича С.А.



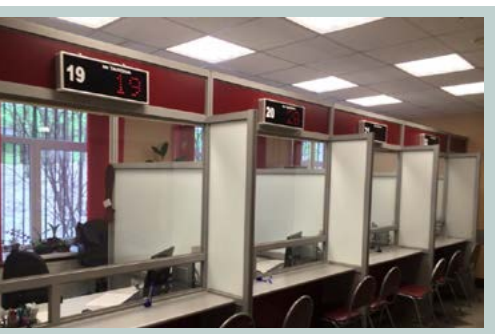
ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единый календарь событий

Институт развития государственных
и муниципальных услуг

Тайный покупатель в МФЦ России

Доклад директора Института развития госуслуг
(Фонд поддержки национальных проектов)

Юркевича С.А.



Объект исследования

Правительства РФ
от 30 мая 2014 г. N 496



Территория мониторинга

Исследование проводилось
в 74 субъектах РФ и 3 городах
Республики Казахстан





ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единый календарь событий

Институт развития государственных
и муниципальных услуг

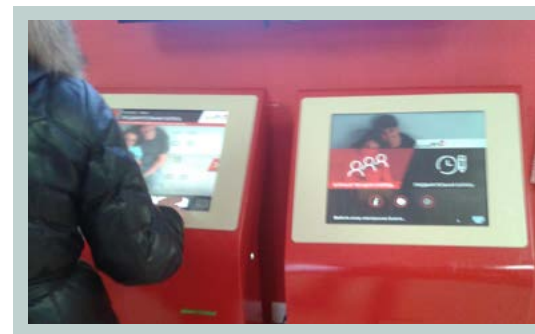
Тайный покупатель в МФЦ России

Доклад директора Института развития госуслуг
(Фонд поддержки национальных проектов)

Юркевича С.А.

Условия мониторинга:

- Мониторинг МФЦ проводился по принципу «тайного покупателя»;
- Обследование проводилось, преимущественно, в утренние часы на территории головного МФЦ (самого крупного) в региональных центрах субъектов РФ;
- За день до посещения «покупатель» должен был выйти на сайт МФЦ своего региона и попытаться осуществить дистанционную запись по проверяемой услуге;
- В назначенное время должен был явиться в МФЦ и получить указанную услугу;
- После этого проверить возможность получения талона записи на эту же услугу через терминал электронной очереди;
- Время ожидания и оказания услуги по приёму документов фиксировалось «покупателями» самостоятельно;
- Для унификации обследования в качестве проверяемой была выбрана услуга МВД «Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования», которая согласно Постановлению Правительства от 27.09.2011 №797 в обязательном порядке должна оказываться на базе МФЦ;
- Анкета обследования была составлена с акцентом на показатели информатизации деятельности центров, в пределах того, что доступно простому посетителю.
- Вопросы можно условно сгруппировать по следующим разделам:
 - ◆ Возможность удалённой записи (сайт, телефон);





ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единый календарь событий

Институт развития государственных
и муниципальных услуг

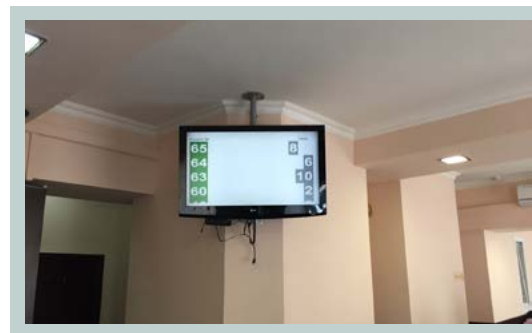
Тайный покупатель

в МФЦ России

Доклад директора Института развития госуслуг
(Фонд поддержки национальных проектов)

Юркевича С.А.

- ◆ Возможность записи на месте (терминалы ЭО, табло, время ожидания в очереди и т.п.);
- ◆ Информирование и непосредственный приём документов (инфокиоски, база знаний, время приёма и т.п., способы проверки статуса, способы информирования о готовности результата);
- ◆ Дополнительные возможности в соответствии с требованиями законодательства (УЭК, точки доступа к ЕПГУ/РПГУ, пункты активации ЕСИА, возможность оплаты, терминал оценки качества, досудебного обжалования);
- Анкета составлялась, в основном, по принципу да/нет ответов с несколькими цифровыми вопросами (время ожидания, количество терминалов и так далее). Соответственно, за ответ «нет» или за ненормативное числовое значение (например, свыше 15 минут ожидания или 0 терминалов доступа к ЕПГУ) ставилось 0 баллов. За ответ «да» и нормативные числовые значения – ставилось либо 1, либо 2 балла (зависело от непосредственной привязки к информатизации). Например, на вопрос «наличие экспертной поддержки заявителя» ответ «информационная стойка» – 1 балл, ответ «терминал/инфокиоск» – 2 балла.
- Полученные результаты отражают личное восприятие «тайных покупателей» от посещения МФЦ в конкретный момент времени. Следовательно, если в момент обследования «покупатель» не мог найти, получить, понять, использовать и т.п. тот или иной функционал, то отмечал ответ «нет».





ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единый календарь событий

Институт развития государственных
и муниципальных услуг

Тайный покупатель

в МФЦ России

Доклад директора Института развития госуслуг
(Фонд поддержки национальных проектов)

Юркевича С.А.

Результаты исследования (резюме)

Не оказывают данную услугу 5 субъектов РФ: Вологодская область, Самарская область, Татарстан, Севастополь, Крым (нарушение Постановления 797)

Нет сайта МФЦ либо не работает в **5 субъектах** РФ (Нарушение Постановления 1376): Тыва, Чукотский АО, Татарстан (сайт совмещён с РПГУ), Крым, Севастополь

Нет предварительной **записи с сайта** в **38 субъектах** РФ

Нет предварительной **записи по проверяемой услуге** в **56 субъектах**

Нет возможности **записи по телефону** в **33 субъектах** РФ

В **3-х субъектах** РФ время предварительной записи не соответствовало времени приёма **больше чем на 10 минут**: ХМАО (18 минут), Алтайский край (22 минуты), Кемеровская область (105 минут)

В **3-х субъектах** РФ **нет терминалов ЭО** (Нарушение Постановления 1376): Крым, Чукотка, ХМАО

В **6-ти субъектах** РФ **не работал голосовой вызов**: Омская, Тамбовская, Нижегородская области, Республика Алтай, Чукотский АО, Крым

В **23-х субъектах** РФ время ожидания в очереди **превысило регламентные 15 минут** (Нарушение Постановления 1376). Рекорд – Тюменская область (расписать) 220 минут, Липецкая - 130





ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единый календарь событий

Институт развития государственных
и муниципальных услуг

Тайный покупатель в МФЦ России

Доклад директора Института развития госуслуг
(Фонд поддержки национальных проектов)

Юркевича С.А.

В **5 субъектах** РФ время приёма заявлений **превысило 25 минут**. Рекорд - СПб и Свердловская область - 32 минуты

Возможность **проверки статуса** хотя бы одним из способов отсутствовала в **16 регионах**

В **38 регионах** **проверить статус** так и не удалось (Нарушение Постановления 1376)

В **Тыве и Чукотке** нет инструментов **экспертной поддержки** заявителей (Нарушение Постановления 1376)

В **15 субъектах** РФ нет терминалов или ПК с **доступом к ЕПГУ** (Нарушение Постановления 1376)

В **8 субъектах** «покупатель» не смог найти способ **оплатить услуги**

В **52 субъектах** отсутствует возможность использования **УЭК** (Нарушение Постановления 1376)

В **33 субъектах** «покупатель» не нашёл способа **оценки качества** обслуживания (ни терминала, ни бумаги)

В **21 субъект** не обнаружилось никакой возможности **подачи жалобы** в порядке досудебного обжалования

В **43 МФЦ** нет возможности **активации своей учётной** записи ЕСИА

Подавляющее большинство МФЦ **информируют о готовности** по телефону. Тем не менее, в **7 регионах** «покупателю» не смогли дать ответ на вопрос как его проинформируют. Предлагалось звонить самостоятельно в МФЦ или ИЦ МВД.

В **20 МФЦ** отсутствовала **жалобная книга**





ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единный календарь событий

Институт развития государственных
и муниципальных услуг

Тайный покупатель

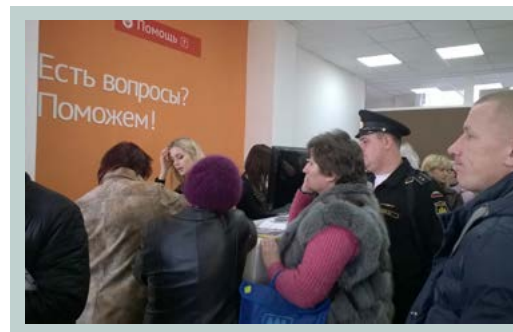
в МФЦ России

Доклад директора Института развития госуслуг
(Фонд поддержки национальных проектов)

Юркевича С.А.

Полная таблица результатов:

Город Алматы	39	Забайкальский край	28
Пермский край	38	Мурманская область.	28
Алтайский край	37	Кировская область	28
Республика Бурятия	36	Челябинская область	27
Республика Адыгея.	34	Смоленская область	27
Республика Алтай.	33	Республика Саха (Якутия).	26
Ростовская область	33	Калужская область	26
Курганская область	32	Костромская область	26
Иркутская область	32	Краснодарский край	26
Липецкая область	34	Город Алматы	26
Ярославская область	32	Тюменская область.	25
Республика Мордовия.	32	Приморский край.	25
Хабаровский край	31	Калининградская область	25
Новосибирская область.	30	Пензенская область	25
Новгородская область.	30	Город Астана.	25
Республика Марий Эл	30	Республика Калмыкия.	24
Ханты-Мансийский АО.	29	Город Санкт-Петербург	24
Сахалинская область.	29	Чувашская Республика	24





ГОСЭКСПЕРТ.РФ
единый календарь событий

Институт развития государственных
и муниципальных услуг

Тайный покупатель

в МФЦ России

Доклад директора Института развития госуслуг
(Фонд поддержки национальных проектов)

Юркевича С.А.

Кабардино-Балкарская Республика . . . 24	Ставропольский край 19
Чеченская Республика 24	Свердловская область 18
Астраханская область 23	Республика Хакасия 18
Псковская область 23	Брянская область 18
Ульяновская область 23	Оренбургская область 18
Республика Карелия 22	Саратовская область 18
Камчатский край 21	Республика Дагестан 18
Вологодская область 21	Город Караганда 18
Республика Башкортостан 21	Амурская область 17
Томская область 20	Ненецкий автономный округ 17
Ивановская область 20	Самарская область 17
Курская область 20	Владимирская область 16
Рязанская область 20	Архангельская область 16
Нижегородская область 20	Красноярский край 15
Республика Татарстан 20	Республика Тыва 14
Республика Северная Осетия — Алания . . . 20	Еврейская АО 14
Кемеровская область 19	Республика Ингушетия 14
Белгородская область 19	Чукотский АО 12
Воронежская область 19	Омская область 9
Тамбовская область 19	Республика Крым 9
Республика Коми 19	Город Севастополь 8



**Спасибо за
внимание!**