



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Минэкономразвития России

О повышении качества оказания государственных услуг

О.В. Фомичев

**Статс-секретарь – заместитель
Министра экономического развития
Российской Федерации**

Москва, 13.05.2014



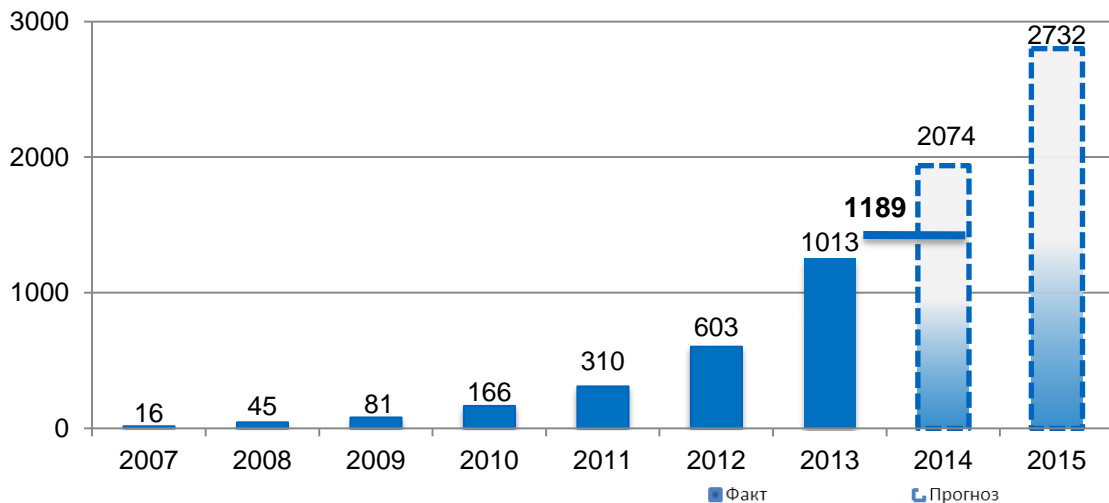
Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

- **«а» уровень удовлетворенности граждан не менее 90 процентов к 2018 году;**
- **«б» доля граждан, имеющих доступ к получению услуг по принципу "одного окна" - не менее 90 процентов к 2015 году;**
- **«в» доля граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме - не менее 70 процентов к 2018 году;**
- **«г» снижение среднего числа обращений бизнес-сообщества для получения одной услуги - до 2 к 2014 году;**
- **«д» сокращение времени ожидания в очереди до 15 минут к 2014 году.**



Развитие сети МФЦ (по данным на 05.05.2014)

Динамика создания МФЦ

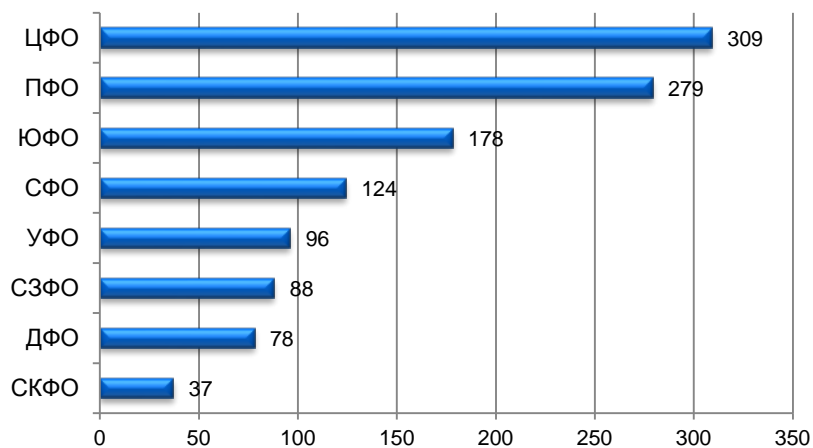


По всей России создано
1 189 МФЦ в районных центрах,
2 024 дополнительных офисов в
небольших населенных пунктах

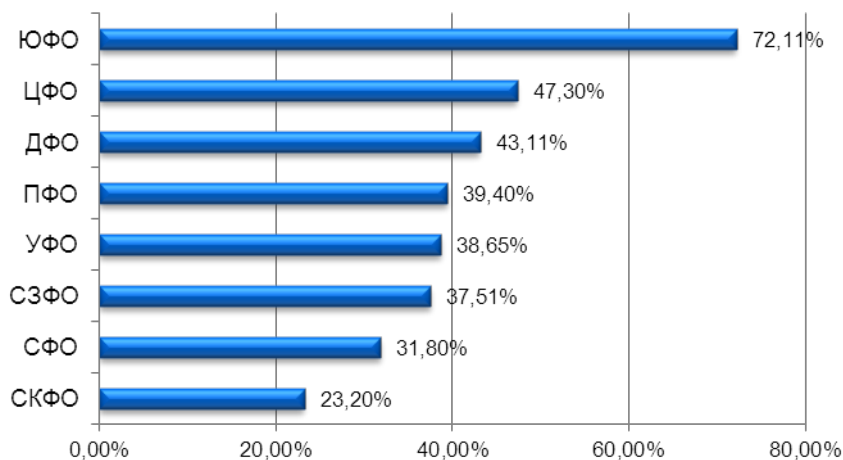
Доля охвата населения страны – 42,52%

Целевой показатель:
40% в 2014 году,
90% в 2015 году

Количество действующих МФЦ по федеральным округам

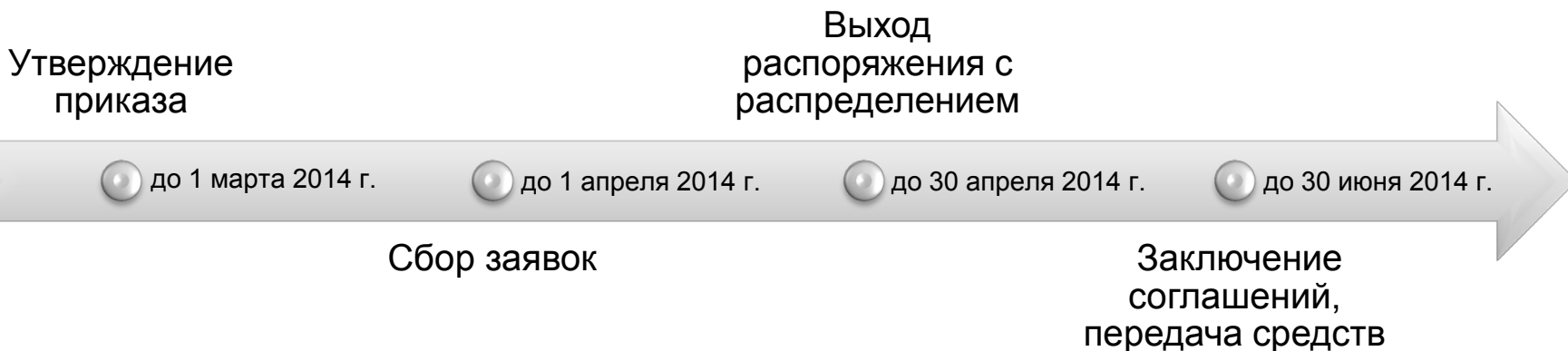


Уровень охвата населения МФЦ по федеральным округам

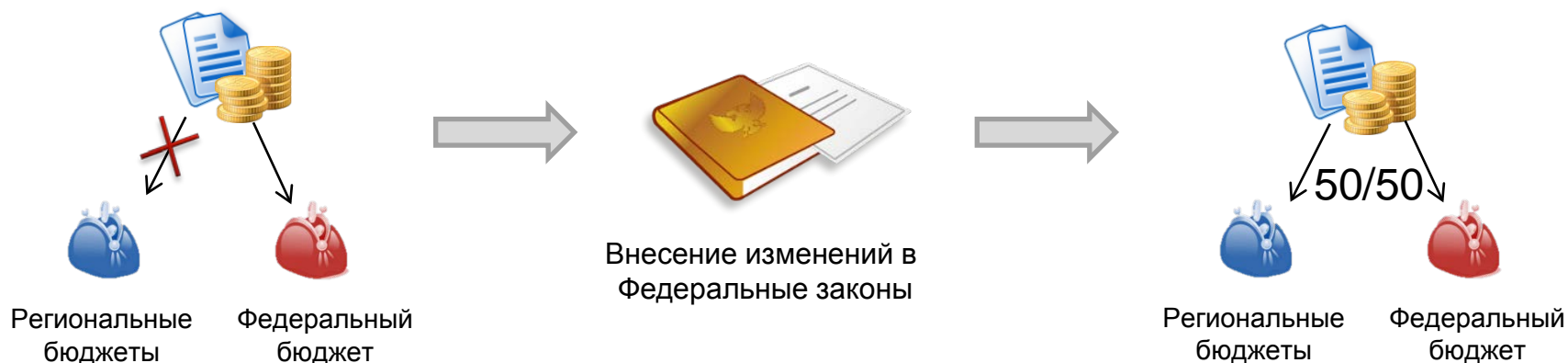




Софинансирование завершения работ по созданию МФЦ



Компенсации затрат региональных бюджетов на предоставление федеральных услуг





Результаты экспресс-оценки перевода региональных услуг в электронную форму на Едином портале

Март – апрель 2014 г.

Показатель

Обследовано услуг

132 316

Услуг с кнопкой «Получить услугу»

16 807

Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»

16 514

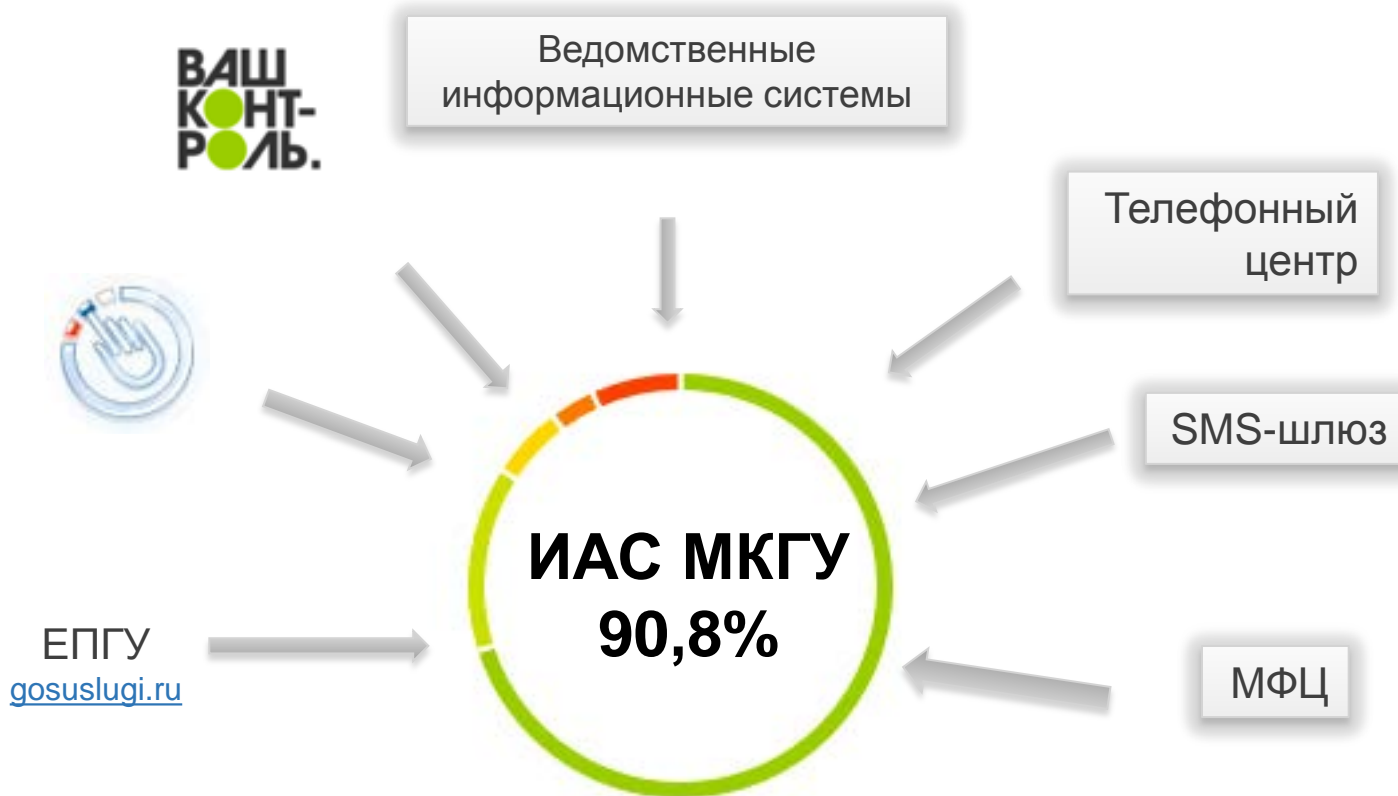


Результаты экспресс-оценки перевода приоритетных региональных услуг в электронную форму

Показатель	На Едином портале	На региональных порталах
Обследовано услуг	1448	4408
Услуг с кнопкой «Получить услугу»	820	986
Услуг с работающей кнопкой «Получить услугу»	787	755



Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ)



Постановление Правительства Российской Федерации № 1284 от 12.12.2012 г.



Результаты мониторинга качества госуслуг в ИАС МКГУ за период с 1 апреля 2013 г. по 13 мая 2014 г.

Показатель	Росреестр	МВД	ФМС	Всего
Получено оценок через СМС	471 тыс.	5 тыс.	8,8 тыс.	485 тыс.
Получено оценок услуг в МФЦ	394 тыс.			
Получено оценок из всех источников	936 тыс.			
Проведено звонков получателям услуг, поставивших негативные оценки	4.8 тыс.	4	22	4,8 тыс.
Оставлено отзывов на сайте Vashkontrol.ru	79	349	1017	~2200 (+другие ведомства)
Получено оценок из ЕПГУ	7 тыс.			
Среднее значение оценки	4,471	4,726	4,859	4,606

Получено оценок

«Отлично»	728 тыс.
«Хорошо»	132 тыс.
«Удовлетворительно»	32 тыс.
«Плохо»	14 тыс.
«Очень плохо»	28 тыс.



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минэкономразвития России

Спасибо за внимание!