

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ** | **УТВЕРЖДАЮ** |
| **От Государственного Заказчика** | **От Исполнителя** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.  м.п. | Генеральный директор  Закрытого акционерного общества «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем» (ЗАО «АКГ «РБС»)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Максимов    «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.  м. п. |

**ОТЧЕТ**

**О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ**

по теме:

**«Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (на базе исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления), в том числе по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| Государственный Заказчик: | Министерство экономического развития Новосибирской области |
| Исполнитель: | Закрытое акционерное общество «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем»   (ЗАО «АКГ «РБС») |
|  |  |

**Москва   
2013**

**СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ**

| **№ п/п** | **Должность** | **Подпись** | **ФИО** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Директор проекта*  Руководитель Центра развития современных технологий государственного управления в Сибирском федеральном округе Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Разживина Д.О. |
|  | *Менеджер проекта*  консультант Центра развития современных технологий государственного управления в Сибирском федеральном округе | подпись | Киселева И.С. |
|  | Руководитель отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО »АКГ «РБС» | подпись | Иванова О.В. |
|  | Руководитель государственно-правового отдела Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Савченко Е.Ю. |
|  | Ведущий консультант отдела государственного консалтинга в представительстве ЗАО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись | Старцева О.В. |
|  | Ведущий консультант отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Тимченко А.Е. |
|  | Старший консультант отдела государственного консалтинга в представительстве ЗАО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись | Долгополов Д.Ф. |
|  | Старший консультант отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Заходякина Е.А. |
|  | Старший консультант отдела государственного консалтинга в представительстве ЗАО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись | Кузьмина Е.А. |
|  | Старший консультант отдела бюджетного процесса и межбюджетных отношений Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Лоншакова Н.Е. |
|  | Старший консультант отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Мальчушкин С.А. |
|  | Старший консультант отдела коммуникативных технологий Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Помогаева А.А. |
|  | Консультант отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Балашова Е.А. |
|  | Консультант отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Глушкова Е.А. |
|  | Консультант отдела государственного консалтинга в представительстве ЗАО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись | Егорян Г.Г. |
|  | Юрист государственно-правового отдела Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Лукьянова О.А. |
|  | Консультант отдела управленческих технологий Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Скидан М.В. |
|  | Эксперт  Департамента государственного  консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Пачкова О.Ф. |
|  | Помощник Директора Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Маковкина Н.В. |
|  | Профессиональный ассистент Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Анохина У.Е. |

**РЕФЕРАТ**

Отчет содержит 1481 страниц, 131 таблицу, 6 рисунков. Состоит из введения, основной части, содержащей 4 раздела, заключения и 40 приложений.

Ключевые слова: ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, АДМИНИСТРАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ, ПРИНЦИП «ОДНОГО ОКНА».

Объектом исследования при выполнении данной работы являются общественные отношения, возникающие при предоставлении органами государственной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области государственных (муниципальных) услуг и взаимодействии с заявителями (гражданами и организациями (предпринимателями)), в том числе – по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг..

Цель работы – подготовка на основании результатов мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области научно-обоснованных рекомендаций и предложений по перспективным направлениям повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, снижения административных барьеров, повышения эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Состав научно-исследовательской работы определен Техническим заданием Государственному контракту №0151200003813000011 от 31 октября 2013 г. на выполнение научно-исследовательских работ по теме: «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (на базе исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления), в том числе по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», заключенному между Министерством экономического развития Новосибирской области (далее – Заказчик, Минэкономразвития НСО) и закрытым акционерным обществом «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем» (далее – Консультант).

При выполнении данной НИР использовались формально-юридический, системно-структурный, сравнительно-правовой, логический и иные методы исследования.

Результаты настоящего исследования получены на основе комплексного анализа действующего законодательства, проведения социологических опросов и итогов изучения правоприменительной практики органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам, предусмотренным техническим заданием.

В результате научно-исследовательской работы:

1. Проведен мониторинг деятельности 8-ми филиалов государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – ГАУ НСО «МФЦ») на основе Методики проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов, приведенной в Приложении №1 к Техническому заданию, в том числе:

- на предмет соответствия деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» требованиям действующих нормативных правовых актов;

- оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» (общее количество респондентов составило 1 604, в том числе 204 – в филиале МФЦ Карасукского района, в остальных филиалах ГАУ НСО «МФЦ» по 200 в каждом).

2. Проведен мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области на основе Программы и Порядка проведения регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, приведенных в Приложении №2 и Приложении №3 к Техническому заданию, в том числе:

- оценка уровня административных барьеров;

- оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности;

- подготовка рекомендаций, направленных на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью.

Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области проведен в отношении 10 государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью, предоставляемых областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области и органами местного самоуправления Новосибирской области (по перечню, согласованному с заказчиком):

1) комплексная государственная услуга: «Регистрация юридического лица (а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств), получение кодов статистики и постановка на учет в соответствующих федеральных фондах».

2) государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»;

3) государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»;

4) государственная услуга «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»;

5) государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» ;

6) государственная услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»;

7) государственная услуг «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»;

8) государственная услуга «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов»;

9) государственная услуга «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области»;

10) государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».

Общее количество респондентов составило 300 человек.

3. Проведен внешний мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области на основе Программы и Порядка проведения регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, приведенных в Приложении № 2 и Приложении № 3 к Техническому заданию, в том числе:

- подготовка итогового доклада о результатах внешнего мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области в 2013 году, включающего анализ параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также сравнение государственных и муниципальных услуг по качеству их предоставления;

- определение мер для областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на основе полученной информации;

- подготовка информации о соответствии фактического качества и доступности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг требованиям к их предоставлению, установленным административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, или, в случае отсутствия административных регламентов, иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

- подготовка предложений по повышению качества и доступности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг, в том числе предложений по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, или по разработке соответствующих нормативных правовых актов.

Внешний мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области проведен в отношении государственных и муниципальных услуг в 5-ти городских округах и 30-ти муниципальных районах Новосибирской области (по перечню, согласованному с заказчиком); общее количество респондентов – 2 202 (в том числе в отношении государственных услуг 390 респондентов; в отношении муниципальных услуг: в г. Новосибирске –105 респондентов, в иных городских округах и муниципальных районах Новосибирской области –1 707 респондентов в городских округах и муниципальных районах).

4. Проведена оценка показателей качества и доступности предоставле­ния государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, указанных в Приложении № 2 к долгосрочной целевой программе Новосибирской области «Снижение административных барьеров, оптимиза­ция и повышение качества предоставления государственных и муниципаль­ных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы», утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 15](#_Toc374636779)

[Цель и назначение 15](#_Toc374636780)

[Область применения 15](#_Toc374636781)

[ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 16](#_Toc374636782)

[ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 17](#_Toc374636783)

[1. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности филиалов государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (ГАУ НСО «МФЦ») 18](#_Toc374636784)

[1.1. Аналитический отчет о соответствии деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» требованиям действующих нормативных правовых актов 31](#_Toc374636785)

[1.2. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности филиалов ГАУ «МФЦ» по оценке удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» 40](#_Toc374636786)

[2. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области 114](#_Toc374636787)

[2.1. Оценка уровня административных барьеров 118](#_Toc374636788)

[2.1.1. Оценка административных барьеров при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них 120](#_Toc374636789)

[2.1.2. Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности 136](#_Toc374636790)

[2.2. Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности 167](#_Toc374636791)

[2.3. Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью 181](#_Toc374636792)

[3. Аналитический отчет о результатах проведения внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления 184](#_Toc374636793)

[3.1. Итоговый доклад о результатах внешнего мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области в 2013 году, включающий анализ параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также сравнение государственных и муниципальных услуг по качеству их предоставления 190](#_Toc374636794)

[3.1.1. Определение нормативных значений параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной (муниципальной) услуги, требования к стандарту комфортности 190](#_Toc374636795)

[3.1.2. Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области 241](#_Toc374636796)

[3.1.3. Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности муниципальных услуг Новосибирской области 309](#_Toc374636797)

[3.2. Определение мер для областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области по повышению качества и доступности и предоставления государственных и муниципальных услуг на основе полученной информации 366](#_Toc374636798)

[3.3. Подготовка информации о соответствии фактического качества и доступности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг требованиям к их предоставлению, установленным административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, или, в случае отсутствия административных регламентов, иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг 374](#_Toc374636799)

[3.4. Подготовка предложений по повышению качества и доступности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг, в том числе предложений по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, или по разработке соответствующих нормативных правовых актов 409](#_Toc374636800)

[4. Оценка показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, указанных в Приложении №2 к долгосрочной целевой программе Новосибирской области «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы», утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 №281-п 457](#_Toc374636801)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 469](#_Toc374636802)

[Приложение 1. Методика проведения мониторинга действующих МФЦ на предмет соответствия действующих нормативных правовых актов 484](#_Toc374636803)

[Приложение 2. Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области 522](#_Toc374636804)

[Приложение 3. Результаты сравнительного анализа уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и при предоставлении соответствующих услуг в органах власти 561](#_Toc374636805)

[Приложение 4. Результаты мониторинга уовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области 572](#_Toc374636806)

[Приложение 5. Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области 716](#_Toc374636807)

[Приложение 6. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Новосибирск 811](#_Toc374636808)

[Приложение 7. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Обь 822](#_Toc374636809)

[Приложение 8. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Бердск 835](#_Toc374636810)

[Приложение 9. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Искитим 858](#_Toc374636811)

[Приложение 10. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в р.п. Кольцово 874](#_Toc374636812)

[Приложение 11. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Баганском районе 888](#_Toc374636813)

[Приложение 12. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Барабинском районе 904](#_Toc374636814)

[Приложение 13. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Болотнинском районе 921](#_Toc374636815)

[Приложение 14. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Венгеровском районе 944](#_Toc374636816)

[Приложение 15. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Доволенском районе 965](#_Toc374636817)

[Приложение 16. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Здвинском районе 980](#_Toc374636818)

[Приложение 17. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Искитимском районе 1001](#_Toc374636819)

[Приложение 18. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Карасукском районе 1015](#_Toc374636820)

[Приложение 19. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Каргатском районе 1038](#_Toc374636821)

[Приложение 20. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в КОлыванском районе 1061](#_Toc374636822)

[Приложение 21. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Коченевском районе 1082](#_Toc374636823)

[Приложение 22. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кочковском районе 1103](#_Toc374636824)

[Приложение 23. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Краснозерском районе 1128](#_Toc374636825)

[Приложение 24. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Куйбышевском районе 1152](#_Toc374636826)

[Приложение 25. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Купинском районе 1169](#_Toc374636827)

[Приложение 26. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кыштовском районе 1193](#_Toc374636828)

[Приложение 27. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Маслянинском районе 1205](#_Toc374636829)

[Приложение 28. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Мошковском районе 1221](#_Toc374636830)

[Приложение 29. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирском районе 1242](#_Toc374636831)

[Приложение 30. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Ордынском районе 1267](#_Toc374636832)

[Приложение 31. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Северном районе 1287](#_Toc374636833)

[Приложение 32. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Сузунском районе 1302](#_Toc374636834)

[Приложение 33. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Татарском районе 1319](#_Toc374636835)

[Приложение 34. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Тогучинском районе 1341](#_Toc374636836)

[Приложение 35. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Убинском районе 1373](#_Toc374636837)

[Приложение 36. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Усть-Таркском районе 1391](#_Toc374636838)

[Приложение 37. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чановском районе 1409](#_Toc374636839)

[Приложение 38. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Черепановском районе 1422](#_Toc374636840)

[Приложение 39. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чистоозерном районе 1437](#_Toc374636841)

[Приложение 40. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чулымском районе 1449](#_Toc374636842)

ВВЕДЕНИЕ

Цель и назначение

Основной целью настоящей работы является подготовка на основании результатов мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области рекомендаций и предложений по перспективным направлениям повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, снижения административных барьеров, повышения эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Область применения

Область применения результатов научной работы – сфера государственного и муниципального управления Новосибирской области.

Полученные в результате выполнения НИР результаты имеют прикладной характер и могут быть использованы в управленческой деятельности Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области, Министерства экономического развития Новосибирской области и других органов исполнительной власти Новосибирской области, органов местного самоуправления, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяются следующие термины с соответствующими определениями:

| **Термин** | **Определение, толкование** |
| --- | --- |
| **Государственная услуга** | Деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги. |
| **Муниципальная услуга** | Деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года  № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований. |
| **Государственный региональный контроль (надзор)** | Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных на осуществление государственного контроля (надзора) на территории этого субъекта Российской Федерации, осуществляемая данными органами самостоятельно за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации. |
| **Административный регламент** | Нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги. |
| **Административная процедура** | Логически обособленная последовательность административных действий при исполнении государственной функции, имеющая конечный результат и выделяемая в рамках исполнения государственной функции. |

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| НПА | Нормативный правовой акт (акты) |
| ФОИВ | Федеральный орган исполнительной власти Российской Федерации |
| ОМСУ | Орган местного самоуправления |
| ОГВ | Органы государственной власти. Если отдельно не указан уровень органа власти (федеральный или региональный), то подразумевает и органы местного самоуправления. |
| ОИОГВ НСО | областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области |
| ОГКН НСО | областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области, уполномоченные на осуществление регионального государственного контроля (надзора) |
| ОМС МО НСО | органы местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области |
| Минэкономразвития НСО | Министерство экономического развития Новосибирской области |
| Минпром НСО | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |
| Минобрнауки НСО | Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области |
| Минздрав НСО | Министерство здравоохранения Новосибирской области |
| Минтранс НСО | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области |
| Минсоцразвития НСО | Министерство социального развития Новосибирской области |
| Минтруд НСО | Министерство труда‚ занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области |
| УД ЗАГС НСО | Управление по делам ЗАГС Новосибирской области |
| Инспекция гостехнадзора | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области |
| ГАУ НСО «МФЦ» | Государственное автономное учреждение Новосибирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» |

# 1. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности филиалов государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (ГАУ НСО «МФЦ»)

В рамках настоящей научно-исследовательской работы перед Консультантом поставлена задача по проведению мониторинга деятельности филиалов государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – ГАУ НСО «МФЦ»).

Для выполнения поставленной задачи необходимо:

1) провести анализ Методики, представленной Заказчиком, на предмет соответствия действующим нормативным правовым актам;

2) провести исследование деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов;

3) оценить удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ»;

4) разработать рекомендации по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна», совершенствованию деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ».

На первом этапе работ Консультантом проведен анализ Методики проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов, представленной Заказчиком.

По результатам анализа определено, что ряд положений методики не соответствует действующим нормативным правовым актам. В связи с чем, по согласованию с Заказчиком[[1]](#footnote-1) Консультантом проведена актуализация указанной Методики.

В п. 1.2. Методики уточнено определение многофункционального центра. В соответствии со статьей 2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ) многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг является «российская организация независимо от организационно-правовой формы (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

В разделе 2 Методики уточнен и расширен перечень нормативных правовых актов и поручений, в соответствии с которыми проводится мониторинг деятельности МФЦ:

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Указ Президента от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

3. Решениями, принятыми на заседании (прошедшем в г. Оренбурге 27 января 2011 г.) президиума совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления по вопросу «О мерах по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению»;

4. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции».

5. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 28.10.2013) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

6. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1377 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797».

7. Долгосрочная целевая программа Новосибирской области «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009 - 2015 годы», утвержденная постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 № 326-па;

8. Долгосрочная целевая программа Новосибирской области «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011-2013 годы», утвержденная постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п.

Следует отметить, что Постановлением Правительства №1376 несколько изменен перечень требований к многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг по сравнению с действовавшими ранее. В настоящее время к МФЦ предъявляются следующие требования:

| **Пункт Правил** | **Содержание требований** |
| --- | --- |
|  | *Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):* |
| 7 а) | а) сектор информирования и ожидания; |
| 7 б) | б) сектор приема заявителей. |
| 8 а) | Сектор информирования и ожидания включает в себя информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, |
| в том числе:  - перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;  - сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;  - размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;  - информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;  - порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;  - информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона и положениями пунктов 29 - 31 настоящих Правил (далее - привлекаемые организации), за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;  - информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;  режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;  - иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги; |
| 8 б) | Сектор информирования и ожидания включает в себя ***не менее одного окна*** (иного специально оборудованного рабочего места), ***предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг***, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, |
| 8 в) | Сектор информирования и ожидания включает в себя ***программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг*** (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре; |
| 8 г) | Сектор информирования и ожидания включает в себя ***платежный терминал*** (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг |
| 8 д) | Сектор информирования и ожидания включает в себя ***стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки)*** для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг; |
| 8 е) | Сектор информирования и ожидания включает в себя ***электронную систему управления очередью***, предназначенную для: |
| регистрации заявителя в очереди |
| учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг |
| отображения статуса очереди |
| автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра |
| формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников |
| 9 | Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно |
| 10 | В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается многофункциональный центр |
| Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов |
| Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами. |
| 11 | В многофункциональном центре организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| 12 | Здание (помещение) многофункционального центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы |
| 13 | Вход в здание (помещение) многофункционального центра и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" |
| 14 | Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения многофункционального центра на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов |
| 15 | В многофункциональном центре организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов. |
| 16 | На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов |
| 17 | Помещения многофункционального центра в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей |
|  | *При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей*: |
| 18а) | обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи |
| 18б) | время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут |
| 18 в) | прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется не менее 5 дней в неделю. График (режим) работы многофункционального центра предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье). |
| 20 | В многофункциональном центре организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также автоматизированной информационной системы многофункционального центра |

Основные изменения, которые претерпели Правила:

* исключены требования об обязательном предоставлении в МФЦ не менее 50 услуг не менее чем по четырем общественно значимым направлениям,
* сектор информирования и сектор ожидания объединены в единое помещение,
* отменено требование об обязательном наличии информационного киоска,
* исключены требования к общей площади помещения МФЦ, вместо этого включено требование о том, что площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 кв.м. на одно окно приема;
* исключено требование о наличии гардероба для посетителей;
* исключено требование о фиксированном количестве окон приема, вместо этого включено требование о том, что минимальное количество окон определяется из расчета одно окно на 5 000 жителей зоны обслуживания;
* ряд других изменений.

С учетом изменений, принятых в основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность многофункциональных центров, существенно доработаны формы детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ.

В соответствии с пунктом 21 Правил изложены основные характеристики автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ) в таблице 1 Приложения 1 к Методике. Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:

1) взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты;

2) доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

3) интеграцию с региональным порталом государственных и муниципальных услуг;

4) интеграцию с электронной очередью;

5) экспертную поддержку заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;

6) поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;

7) формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица многофункционального центра;

8) поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;

9) поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;

10) хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

11) автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра;

12) использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;

13) доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

14) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;

15) поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

16) интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

В Методику, предоставленную Заказчиком, были включены 12 основных характеристик АИС МФЦ в соответствии с Правилами, утвержденными Постановлением Правительства от 03.10.2009 №796.

Характеристики комфортности и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг приведены в соответствие положениям Правил, в частности исключены требования о наличии буфета, детской комнаты и гардероба в помещении МФЦ.

Также доработаны оценочные таблицы для оценки деятельности МФЦ (Приложение №2 к Методике).

Критерий 5 дополнен подкритерием «Время ожидания в МФЦ». Соответственно установлен новый вес всех подкритериев критерия 5:

5.1. Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ (вес подкритерия 0,2).

5.2. Качество дистанционного информирования заявителей (вес подкритерия 0,2).

5.3. Уровень комфортности МФЦ (вес подкритерия 0,3).

5.4. Время ожидания в МФЦ (вес подкритерия 0,3).

В соответствии со статьей 16 Федерального закона №210-ФЗ внесены изменения в таблицу по критерию 1 (в Приложении 2 к Методике) в части функционала МФЦ. Многофункциональные центры осуществляют:

1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона №210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона №210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

6) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

7) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;

8) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

Критерий № 4 «Результативность деятельности МФЦ» предлагается оценивать, принимая во внимание пункт 10 Правил: в секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается многофункциональный центр. Таким образом, необходимо внести изменения в формулу для расчета показателя результативности:

******

ОБРфакт – количество обращений заявителей в МФЦ в течение календарного года по данным электронной очереди (ед.);

Кокон – количество окон в МФЦ;

5000 – каждые 5 тысяч обслуживаемого населения.

Показатель результативности, определенный по указанной формуле, позволит оценить загруженность действующих окон МФЦ и дать рекомендации по совершенствованию работы многофункционального центра.

С учетом положений действующих нормативных правовых актов, изложено содержание оценочной таблицы по подкритерию №5.3. «Уровень комфортности МФЦ». В частности, указано, что характеристики комфортности МФЦ должны соответствовать следующим требованиям:

1) здание (помещение) МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме работы МФЦ;

2) помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на 2 этаже и выше, здание оснащено лифтом либо организован прием лиц с ограниченными возможностями на первом этаже;

3) помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны);

4) вход в МФЦ и выход их него оборудованы соответствующими источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;

5) в помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов;

6) на территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов;

7) минимальное количество окон для приема и выдачи документов составляет не менее одного окна на каждые 5 тысяч обслуживаемого населения;

8) площадь зоны ожидания МФЦ составляет не менее 10 кв. м на одно окно;

9) помещение МФЦ оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

Ранее в описание данного подкритерия были включены среднее время ожидания в очереди на подачу документов и на получение результата услуги, а также среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Представляется целесообразным выделить временные показатели в отдельный подкритерий №5.4. «Время ожидания заявителя». Согласно положениям подпункта «б» пункта 18 Правил, время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

Указанные изменения в Методику позволит провести качественный мониторинг деятельности действующих МФЦ Новосибирской области на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов.

Актуализированная Методика представлена в Приложении 1 в Отчету.

## 1.1. Аналитический отчет о соответствии деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» требованиям действующих нормативных правовых актов

Перед Консультантом была поставлена задача по проведению мониторинга практики создания и функционирования МФЦ в Новосибирской области, в том числе на предмет соответствия требованиям, установленным законодательством в целях включения МФЦ в реестр.

Основными целями проведения данного мониторинга являются:

* выявление, анализ и оценка установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
* последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг.

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Техническом задании задачи по анализу и обобщению информации о деятельности ГАУ НСО «МФЦ» на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов.

В настоящее время в Новосибирской области в соответствии с долгосрочной целевой программой «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009 – 2015 годы»[[2]](#footnote-2) идет полномасштабное создание сети многофункциональных центров.

Мониторинг проводился в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 с использованием методологии и инструментария, представленного Заказчиком согласно Приложению 1 к Техническому заданию и актуализированного Консультантом.

По состоянию на 14 ноября 2013 года на территории Новосибирской области действовали филиалы ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске (Кировский и Ленинский районы), г. Обь, Куйбышевском, Татарском, Карасукском, Маслянинском, Мошковском, Чановском районах. Согласно информации, предоставленной ГАУ НСО «МФЦ», до конца 2013 года планируется открытие двух новых филиалов МФЦ.

В ходе проведения мониторинга Консультантом была проанализирована деятельность восьми действующих на период его проведения филиалов ГАУ НСО «МФЦ».

Все обследованные в ходе мониторинга офисы МФЦ являются филиалами ГАУ НСО «МФЦ» (далее также – МФЦ). Финансирование текущей деятельности всех действующих МФЦ осуществляется за счет средств бюджета Новосибирской области в виде субсидии ГАУ НСО «МФЦ» в соответствии с ДЦП «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009 – 2015 годы».

Общие затраты на создание МФЦ в 2013 году составили 9 000 тыс. руб.

Общие затраты на создание всех действующих филиалов МФЦ в целом по Новосибирской области нарастающим итогом с 2008 по 2013 год составили 677 251,00тыс. руб., в том числе 413 528,00 тыс. руб. из бюджета Новосибирской области. Также на создание и оснащение МФЦ было направлено 5 363 тыс. руб. за счет внебюджетных доходов ГАУ НСО МФЦ.

В 2013 году на закупку оборудования для вновь создаваемых МФЦ (за исключением оборудования для мобильных МФЦ) из бюджета Новосибирской области предусмотрено 9 000 тыс. руб., по состоянию на 01.11.2013 затрачено 1 518 тыс. руб. В 2012 году аналогичные расходы составили 32 714 тыс. руб.

Расходы на создание единого стиля МФЦ, рекламу и внешнее оповещение населения в 2013 году составили 120 тыс. руб. из бюджета Новосибирской области, а также 3 тыс. руб. из внебюджетных источников.

На создание сайта МФЦ в 2013 году из бюджета Новосибирской области было затрачено 36 тыс. руб. Общие затраты на создание сайта МФЦ за период 2008 – 2013 гг. составили 396 тыс. руб.

За исследуемый период на создание мобильных МФЦ затрачено 15 814 тыс. руб. (2012 год).

Затраты бюджета Новосибирской области на финансовое обеспечение деятельности существующих МФЦ составили на 01.10.2013 74 314 тыс. руб. Общие затраты на текущую деятельность всех действующих МФЦ (в целом по Новосибирской области нарастающим итогом) составили 313 020 тыс. руб., в том числе средства бюджета Новосибирской области – 300 541 тыс. руб. и средства внебюджетных источников[[3]](#footnote-3) – 12 479 тыс. руб.

Согласно пункту 23 Правил, высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации вправе определить один многофункциональный центр, расположенный на территории субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, предоставляющими государственные услуги (далее - уполномоченный многофункциональный центр). В соответствии с Постановлением Правительства Новосибирской области от 25.02.2013 №65-п уполномоченным многофункциональным центром в Новосибирской области является ГАУ НСО «МФЦ».

В настоящее время действующие филиалы ГАУ НСО «МФЦ» оказывают от 115 до 200 государственных, муниципальных и сопутствующих услуг. Семь МФЦ предоставляют услуги трех уровней власти: федеральные, региональные и муниципальные. Согласно данным, предоставленным ГАУ НСО «МФЦ», исключение составляет МФЦ г. Оби, где не предоставляются муниципальные услуги.

ГАУ НСО «МФЦ» организована работа Центра телефонного обслуживания, куда ежемесячно в среднем поступает 13 311 обращений.

Все МФЦ, расположенные на территории Новосибирской области, находятся в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Помещения семи МФЦ (г. Обь, Куйбышевский район, Татарский район, Карасукский район, Маслянинский район, Мошковский район, Чановский район), предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания, лишь в одном МФЦ (г. Новосибирск), прием заявителей осуществляется на 2-ом этаже здания, но при этом здание МФЦ оснащено лифтом, что соответствует требованиям Правил.

Помещения всех МФЦ, действующих на территории Новосибирской области, в соответствии с Правилами разделены на функциональные сектора: сектор информирования и ожидания, сектор приема заявителей. Во всех МФЦ установлены информационные киоски с доступом к Интернет-порталу государственных услуг, имеются информационные стенды. Везде функционирует электронная система управления очередью, имеется возможность предварительной записи в МФЦ, заявителям предоставлена возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью. В секторе приема заявителей в течение всего рабочего дня присутствуют консультанты по вопросам, связанным с предоставлением услуг.

На территориях, прилегающих к МФЦ, располагаются бесплатные парковки для автомобильного транспорта посетителей центров, в том числе предусматривающие места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Входы МФЦ оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для людей с ограниченными возможностями, в помещениях МФЦ предусмотрены бесплатные туалеты для посетителей. В помещениях всех МФЦ имеются платежные терминалы (терминалы для электронной оплаты).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в отношении обеспечения стандартов комфортности МФЦ Новосибирской области соответствуют требованиям Правил.

Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области приведены в Приложении 2 к настоящему отчету.

***Общие выводы и рекомендации по результатам мониторинга***

По результатам мониторинга проведено ранжирование действующих МФЦ в Новосибирской области (табл. 1). В ранжировании приняли участие 8 МФЦ, действующих на территории Новосибирской области на момент проведения исследования:

Таблица 1 ‑ Ранжирование МФЦ в Новосибирской области по результатам мониторинга

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Место в рейтинге** | **Местонахождение филиала МФЦ** | **Балльная оценка** | **Динамика[[4]](#footnote-4)** | **Качественная оценка** |
| **1** | г. Обь | 2,84 | *- 0,01* | ***Отлично*** |
| **2** | г. Новосибирск | 2,78 | *- 0,09* | ***Отлично*** |
| **3-4** | Куйбышевский район | 2,72 | *+ 0,05* | ***Отлично*** |
| **3-4** | Татарский район | 2,72 | *+ 0,13* | ***Отлично*** |
| **5-6** | Маслянинский район | 2,66 | *…* | ***Хорошо*** |
| **5-6** | Чановский район | 2,66 | *…* | ***Хорошо*** |
| **7** | Карасукский район | 2,58 | *…* | ***Хорошо*** |
| **8** | Мошковский район | 2,50 | *…* | ***Хорошо*** |

По результатам мониторинга МФЦ Новосибирской области на соответствие требованиям действующих нормативных правовых актов определено, что по двум МФЦ Новосибирской области наблюдается незначительное снижение балльной оценки (МФЦ г. Новосибирска и г. Оби). Указанное снижение вызвано, в первую очередь, увеличением общего количества государственных и муниципальных услуг в МФЦ, предоставляемых в МФЦ, в связи с чем снизилась доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». Кроме того, существенным недостатком является то, что межведомственное взаимодействие осуществляется преимущественно в бумажном виде.

В то же время по МФЦ Куйбышевского и Татарского района отмечена положительная динамика. Балльная оценка по МФЦ Куйбышевского района выросла за счет организации на базе МФЦ дополнительных услуг:

- банковские услуги, банкомат;

- нотариальные и юридические услуги;

- копировально-множительные услуги;

- услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования;

- доступ к единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), справочно-правовым системам.

Аналогичная ситуация наблюдается и в МФЦ Татарского района.

Оценить динамику по четырем МФЦ (Маслянинского, Чановского, Карасукского, Мошковского районов) не представляется возможным, т.к. в 2012 году указанные МФЦ не участвовали в рейтинговании.

Отдельно стоит отметить, что на балльную оценку по МФЦ, занявшим 5 – 8 места в рейтинге, существенно повлиял показатель результативности деятельности, связанный с количеством обращений и количеством окон в МФЦ.

По результатам исследования всем МФЦ Новосибирской области присвоена качественная оценка «хорошо» и «отлично».

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Новосибирской области:

1) невысокий уровень организации межведомственного взаимодействия – по большинству услуг осуществляется в бумажном виде (курьерской доставкой), а не в электронном. Невысоким считается уровень организации межведомственного взаимодействия в случае если менее чем по 80% государственных и муниципальных услуг, предоставляемым в МФЦ, межведомственное взаимодействие осуществляется в электронном виде.

2) низкая доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» (менее 80% государственных и муниципальных услуг предоставляются силами «универсальных» специалистов);

3) несоблюдение нормативного времени ожидания в очереди. Согласно подпункту «б» пункта 18 Правил, время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

4) прием заявителей в МФЦ осуществляется менее 60 часов в неделю (МФЦ г. Обь);

5) отсутствие возможности обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 часов и в выходные дни (МФЦ г. Обь). Согласно подпункту «в» пункта 18 Правил, прием заявителей в МФЦ должен осуществляться не менее 5 дней в неделю. График (режим) работы МФЦ должен предусматривать возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

По результатам мониторинга могут быть предложены ***следующие рекомендации общего характера по совершенствованию деятельности МФЦ*** в Новосибирской области:

1. Обеспечение уровня комфортности и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, соответствующего требованиям Правил, за счет продления времени приема заявителей и сокращения времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата.

2. Рекомендуется сосредоточить усилия на увеличении доли услуг и количества окон приема, по которым взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ по принципу «одного окна». В соответствии с Федеральным законом от 28 июля 2012 г. № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», сняты ограничения для предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» 34 наиболее массовых и социально значимых услуг, в связи с чем рекомендуется расширить перечень услуг, предоставляемых в МФЦ по принципу «одного окна».

3. При осуществлении межведомственного взаимодействия МФЦ с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления рекомендуется использовать электронные средства связи, что повысит скорость взаимодействия и значительно сократит временные затраты на оказание услуг.

4. Рекомендуется в целях обеспечения территориальной доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»:

* расширять практику создания удаленных рабочих мест и организовывать выезд работников МФЦ (мобильный МФЦ) в отдаленные и труднодоступные населенные пункты;
* расширять практику создания мобильных МФЦ.
* привлекать иные организации, имеющие разветвленную филиальную сеть (отделения почтовой связи ФГУП «Почта России», банки, торговые сети и др.), к реализации функций МФЦ.

*В целом деятельность МФЦ в Новосибирской области соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам и организована на достаточно высоком уровне.*

## 1.2. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности филиалов ГАУ «МФЦ» по оценке удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ»

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Техническом задании задачи по анализу и обобщению информации об удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ».

Основным методом исследования уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» являлся опрос заявителей с использованием унифицированных анкет. Техническим заданием не был определен конкретный перечень государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, соответственно, анкетированием были охвачены все заявители (физические и юридические лица), обратившиеся в МФЦ в период проведения мониторинга (с 31.10.2013 по 30.11.2013).

На базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» всего было опрошено 1 604 заявителя (в среднем по 200 заявителей в каждом филиале МФЦ).

В соответствии с письмом Минэкономразвития НСО от 30.10.2013 №1605-14/8 мониторинг удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ проводился в следующих филиалах МФЦ:

г. Новосибирска;

г. Оби;

Карасукского района;

Куйбышевского района;

Маслянинского района;

Мошковского района;

Татарского района;

Чановского района.

В ходе проведения опроса заявителей в мониторинг попали следующие государственные, муниципальные и иные услуги, предоставляемые на базе МФЦ (табл. 2):

Таблица 2 – Перечень государственных, муниципальных и иных услуг, вошедших в мониторинг МФЦ

| **№ п/п** | **Наименование услуги[[5]](#footnote-5)** |
| --- | --- |
|
|  |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации |
| 5 | Оформление социального проездного билета |
| 6 | Государственная регистрация права собственности |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования |
| 11 | Оформление социальной стипендии |
| 12 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в НСО |
| 13 | Бесплатное питание детей в школе |
| 14 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка |
| 15 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области |
| 16 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства |
| 17 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства |
| 18 | Оформление договора купли-продажи |
| 19 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения |
| 20 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов |
| 21 | Выписка сведений из реестра муниципального имущества |
| 22 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан |
| 23 | Оформление документов на наследство |
| 24 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений |
| 25 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений |
| 26 | Выдача кадастрового паспорта на жилое помещение |
| 27 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи |
| 28 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка |
| 29 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка |
| 30 | Оформление материнского капитала |
| 31 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое |
| 32 | Выписка из ЕГРП |
| 33 | Оформление пособия на погребение |
| 34 | Лицензирование деятельности по перевозке пассажиров на такси |
| 35 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях |
| 36 | Единовременное пособие бюджетным работникам |
| 37 | Присвоение почетного звания "Ветеран труда НСО" |
| 38 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости |
| 39 | Справка о том, что не состоит на учете в центре занятости |
| 40 | Оформление права долевой собственности |
| 41 | Оформление договора дарения |
| 42 | Оформление свидетельства о рождении ребенка |
| 43 | Оформление пенсии |
| 44 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма |
| 45 | Государственная поддержка молодым специалистам |
| 46 | Оформление субсидии для многодетной семьи |
| 47 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию |
| 48 | Выдача иностранным гражданам патента на право торговли |
| 49 | Получение свидетельства о регистрации брака |
| 50 | Оформление справки о составе семьи |
| 51 | Государственная поддержка сельскому хозяйству |
| 52 | Получение льгот по удостоверению "Ветеран труда" |
| 53 | Регистрация договора аренды |
| 54 | Оформление льгот по инвалидности |
| 55 | Получение свидетельства о расторжении брака |
| 56 | Переоформление документов на недвижимость |
| 57 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области |
| 58 | Оформление пособий для чернобыльцев |
| 59 | Получение свидетельства о смерти |
| 60 | Получение справок на льготы по опекаемому |
| 61 | Оформление пособия на ребенка инвалида |
| 62 | Внесение изменений в расчетный счет (налоговая служба) |
| 63 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации |
| 64 | Оплата штрафа |
| 65 | Оформление договора с Энергосбытом |
| 66 | Оформление гражданства РФ |
| 67 | Консультация по регистрации прав собственности |
| 68 | Оформление проездного билета на железную дорогу |
| 69 | Получение выписки из домовой книги |

В период проведения мониторинга с 31.10. по 30.11.2013 в МФЦ Новосибирской области обратились заявители за получением 69-ти государственных, муниципальных и иных услуг, указанных в таблице 2.

В 2012 году в аналогичный мониторинг попали 28 государственных муниципальных и иных услуг, предоставляемых в МФЦ.

В таблице 3 представлена информация о востребованности указанных услуг.

Согласно результатам исследования, самой востребованной является государственная услуга «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг». За ее получением в период проведения мониторинга обратились 14,4% опрошенных.

За получением 12 услуг обратились наименьшее количество заявителей - 1 респондент. В основном это сопутствующие услуги и консультации по получению государственных и муниципальных услуг. Доля респондентов по данным услугам от общего количества опрошенных составила 0,75%.

12,6% опрошенных заявителей обратились за получением 44-х государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ.

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить наиболее массовые и востребованные услуги, на которые пришлось 1 048 опрошенных (65,34% от общего числа респондентов) (табл. 4).

Таблица 3 – Востребованность услуг МФЦ, вошедших в мониторинг

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Количество опрошенных в МФЦ** | | | | | | | | **Количество респондентов по услуге** | **Доля от общего числа опрошенных** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 14 | 20 | 30 | 55 | 13 | 67 | 7 | 25 | ***231*** | ***14,40%*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 10 | 30 | 10 | 27 | 22 | 18 | 15 | 20 | ***152*** | ***9,48%*** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 69 | 44 | 20 | - | 3 | 8 | 5 | - | ***149*** | ***9,29%*** |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | - | 17 | 11 | 3 | 6 | 10 | 4 | 30 | ***81*** | ***5,05%*** |
| 5 | Оформление социального проездного билета | - | 9 | 5 | 14 | 17 | 25 | 4 | - | ***74*** | ***4,61%*** |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 43 | 2 | - | 3 | 1 | - | 2 | 22 | ***73*** | ***4,55%*** |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | - | - | - | 4 | 17 | 6 | 46 | - | ***73*** | ***4,55%*** |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 2 | 24 | - | 16 | 7 | 4 | 3 | 14 | ***70*** | ***4,36%*** |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | - | 8 | 20 | 12 | - | 16 | 2 | 7 | ***65*** | ***4,05%*** |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | - | - | - | 8 | 18 | - | 17 | - | ***43*** | ***2,68%*** |
| 11 | Оформление социальной стипендии | - | 36 | 1 | - | - | - | - | - | ***37*** | ***2,31%*** |
| 12 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в НСО | - | - | 26 | - | 3 | - | - | - | ***29*** | ***1,81%*** |
| 13 | Бесплатное питание детей в школе | - | - | - | 1 | 9 | - | 19 | - | ***29*** | ***1,81%*** |
| 14 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 4 | - | - | 9 | 9 | - | 3 | 3 | ***28*** | ***1,75%*** |
| 15 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | - | - | 1 | - | - | - | 3 | 24 | ***28*** | ***1,75%*** |
| 16 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | - | - | 18 | 1 | - | 9 | - | - | ***28*** | ***1,75%*** |
| 17 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | - | - | 10 | - | 8 | 4 | 5 | 1 | ***28*** | ***1,75%*** |
| 18 | Оформление договора купли-продажи | 4 | - | 3 | - | 3 | 3 | 6 | 7 | ***26*** | ***1,62%*** |
| 19 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | - | - | 9 | - | 7 | 5 | 5 | - | ***26*** | ***1,62%*** |
| 20 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | - | - | 13 | - | 9 | - | 3 | - | ***25*** | ***1,56%*** |
| 21 | Выписка сведений из реестра муниципального имущества | - | 1 | 2 | 1 | - | 10 | 3 | 6 | ***23*** | ***1,43%*** |
| 22 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан | - | - | 6 | 1 | 2 | - | 2 | 12 | ***23*** | ***1,43%*** |
| 23 | Оформление документов на наследство | 4 | - | 10 | 4 | - | 4 | - | - | ***22*** | ***1,37%*** |
| 24 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | - | - | - | 5 | 17 | - | - | - | ***22*** | ***1,37%*** |
| 25 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | - | - | - | 8 | 1 | 1 | 1 | 6 | ***17*** | ***1,06%*** |
| 26 | Выдача кадастрового паспорта на жилое помещение | 14 | 1 | - | - | - | - | - | - | ***15*** | ***0,94%*** |
| 27 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 2 | - | - | 10 | 3 | - | - | - | ***15*** | ***0,94%*** |
| 28 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка | - | - | - | 6 | 4 | - | 5 | - | ***15*** | ***0,94%*** |
| 29 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | - | - | - | 6 | - | - | 1 | 4 | ***11*** | ***0,69%*** |
| 30 | Оформление материнского капитала | - | - | - | - | 5 | - | 4 | - | ***9*** | ***0,56%*** |
| 31 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое | - | - | - | - | - | - | 8 | - | ***8*** | ***0,50%*** |
| 32 | Выписка из ЕГРП | 7 | - | - | - | - | - | - | - | ***7*** | ***0,44%*** |
| 33 | Оформление пособия на погребение | 2 | 1 | 1 | - | - | - |  | 3 | ***7*** | ***0,44%*** |
| 34 | Лицензирование деятельности по перевозке пассажиров на такси | 1 | - | - | - | - | - | 4 | 2 | ***7*** | ***0,44%*** |
| 35 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | - | - | - | - | 6 | - | - | 1 | ***7*** | ***0,44%*** |
| 36 | Единовременное пособие бюджетным работникам | - | - | - | - | - | - | 7 | - | ***7*** | ***0,44%*** |
| 37 | Присвоение почетного звания "Ветеран труда НСО" | - | - | - | - | 6 | - | - | - | ***6*** | ***0,37%*** |
| 38 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | - | - | - | - | 2 | - | 4 | - | ***6*** | ***0,37%*** |
| 39 | Справка о том, что не состоит на учете в центре занятости | - | - | - | - | - | 6 | - | - | ***6*** | ***0,37%*** |
| 40 | Оформление права долевой собственности | - | - | - | - | - | - | 2 | 4 | ***6*** | ***0,37%*** |
| 41 | Оформление договора дарения | 4 | - | - | - | - | 1 | - | - | ***5*** | ***0,31%*** |
| 42 | Оформление свидетельства о рождении ребенка | 5 | - | - | - | - | - | - | - | ***5*** | ***0,31%*** |
| 43 | Оформление пенсии | - | 2 | 1 | 2 | - | - | - | - | ***5*** | ***0,31%*** |
| 44 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | - | - | - | - | 3 | 2 | - | - | ***5*** | ***0,31%*** |
| 45 | Государственная поддержка молодым специалистам | - | - | - | - | - | - | 5 | - | ***5*** | ***0,31%*** |
| 46 | Оформление субсидии для многодетной семьи | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | ***4*** | ***0,25%*** |
| 47 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | - | - | 2 | - | 2 | - | - | - | ***4*** | ***0,25%*** |
| 48 | Выдача иностранным гражданам патента на право торговли | - | - | - | - | - | - | - | 4 | ***4*** | ***0,25%*** |
| 49 | Получение свидетельства о регистрации брака | 3 | - | - | - | - | - | - | - | ***3*** | ***0,19%*** |
| 50 | Оформление справки о составе семьи | - | - | - | 2 | - | 1 | - | - | ***3*** | ***0,19%*** |
| 51 | Государственная поддержка сельскому хозяйству | - | - | - | - | - | - | 3 | - | ***3*** | ***0,19%*** |
| 52 | Получение льгот по удостоверению "Ветеран труда" | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | ***2*** | ***0,12%*** |
| 53 | Регистрация договора аренды | 2 | - | - | - | - | - | - | - | ***2*** | ***0,12%*** |
| 54 | Оформление льгот по инвалидности | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | ***2*** | ***0,12%*** |
| 55 | Получение свидетельства о расторжении брака | 2 | - | - | - | - | - | - | - | ***2*** | ***0,12%*** |
| 56 | Переоформление документов на недвижимость | - | - | - | - | - | - |  | 2 | ***2*** | ***0,12%*** |
| 57 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | - | - | - | - | - | - | 2 | - | ***2*** | ***0,12%*** |
| 58 | Оформление пособий для чернобыльцев | 1 | - | - | - | - | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
| 59 | Получение свидетельства о смерти | 1 | - | - | - | - | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
| 60 | Получение справок на льготы по опекаемому | 1 | - | - | - | - | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
| 61 | Оформление пособия на ребенка инвалида | 1 | - | - | - | - | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
| 62 | Внесение изменений в расчетный счет (налоговая служба) | - | 1 | - | - | - | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
| 63 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | - | - | - | - | 1 | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
| 64 | Оплата штрафа | - | - | - | - | - | - | - | 1 | ***1*** | ***0,06%*** |
| 65 | Оформление договора с Энергосбытом | - | - | 1 | - | - | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
| 66 | Оформление гражданства РФ | - | - | - | - | - | - | - | 1 | ***1*** | ***0,06%*** |
| 67 | Консультация по регистрации прав собственности | - | - | - | - | - | - | - | 1 | ***1*** | ***0,06%*** |
| 68 | Оформление проездного билета на железную дорогу | - | - | - | 1 | - | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
| 69 | Получение выписки из домовой книги | - | - | - | 1 | - | - | - | - | ***1*** | ***0,06%*** |
|  | **Итого** | **200** | **200** | **200** | **200** | **204** | **200** | **200** | **200** | ***1604*** | ***100,00%*** |

Таблица 4 ‑ Наиболее востребованные в МФЦ государственные и муниципальные услуги

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество, респондентов, обратившихся за услугой, чел.** | **Доля в общем количестве респондентов, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 231 | 14,40 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 152 | 9,48 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 149 | 9,29 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 81 | 5,05 |
| 5 | Оформление социального проездного билета | 74 | 4,61 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 73 | 4,55 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 73 | 4,55 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 70 | 4,36 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 65 | 4,05 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 43 | 2,68 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | 37 | 2,31 |
|  | **Итого** | **1 048** | **65,34%** |

Проведенное исследование уровня удовлетворенности заявителей Новосибирской области качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

**Оценка уровня доступности услуг в МФЦ**

В целом, как показывает информация, представленная в табл. 5, заявители отмечают достаточно высокий уровень доступности услуг на базе МФЦ.

Таблица 5 ‑ Уровень доступности услуг в МФЦ[[6]](#footnote-6)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** | **Среднее значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуг | 4,60 | 4,62 | 4,82 | 4,10 | 4,36 | 4,86 | 4,92 | 4,08 | **4,54** |
| 2 | Полнота и понятность предоставления информации | 4,59 | 4,64 | 4,83 | 4,19 | 4,48 | 4,86 | 4,89 | 4,08 | **4,57** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,73 | 4,62 | 4,78 | 4,29 | 4,51 | 4,95 | 4,93 | 4,17 | **4,62** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,69 | 4,57 | 4,88 | 4,34 | 4,49 | 4,90 | 4,91 | 4,07 | **4,61** |
|  | **Среднее значение** | **4,65** | **4,61** | **4,83** | **4,23** | **4,46** | **4,89** | **4,91** | **4,10** | **4,59** |

Среднее значение уровня доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,59 балла. Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2012 году, уровень доступности составлял 4,55 балла. Отмечается положительная динамика на 0,04 балла. В 2011 году уровень доступности составлял 4,45 балла.

По показателям доступности ниже среднего заявители оценили «Доступность информации о порядке предоставления услуг» - 4,54 балла. Наибольшие баллы заявители присвоили показателю «Удобство графика работы» - 4,62 балла. В целом, дифференциация между показателями незначительная.

Ниже среднего значения в целом по МФЦ заявители оценили:

* доступность информации о порядке предоставления услуг в филиалах в Куйбышевском, Карасукском и Мошковском районах. Самую низкую оценку (4,08 балла) по данному критерию получил филиал МФЦ в Мошковском районе;
* полноту и понятность предоставления информации в филиалах в Мошковском (4,08), Куйбышевском (4,19) и Карасукском районах (4,48);
* удобство графика работы в филиалах МФЦ в Мошковском (4,17) и Куйбышевском районах (4,29);
* получение информации о стадии рассмотрения обращения в филиале в Мошковском районе (4,07).

Самую низкую оценку по уровню доступности получил филиал МФЦ в Мошковском районе – 4,10 балла. Практически по всем показателям данный филиал получил оценки ниже среднего уровня. По результатам мониторинга 2012 года МФЦ последнюю позицию в рейтинге филиалов по данному показателю занимал МФЦ в г. Татарск.

Самые высокие оценки уровня доступности услуг (выше среднего значения) зафиксированы в филиалах МФЦ в Маслянинском (4,91 балла), Чановском (4,89 балла) и Татарском районах (4,83 балла), что соответствует показателю «отлично».

В 2012 году самые высокие оценки были присвоены филиалам МФЦ в г. Новосибирске и г. Оби – 4,69 балла.

Таким образом, места в рейтинге МФЦ по уровню доступности услуг распределились следующим образом (табл. 6): 1 и 2 места заняли филиалы в Маслянинском и Чановском районах, последнее 8 место в рейтинге занял филиал в Мошковском районе.

Таблица 6 ‑ Рейтинг МФЦ по уровню доступности услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **Уровень удовлетворенности** | |
| **2012** | **2013** |
| **1** | Филиал МФЦ Маслянинского района | - | 4,91 |
| **2** | Филиал МФЦ Чановского района | - | 4,89 |
| **3** | Филиал МФЦ Татарского района | 4,40 | 4,83 |
| **4** | Филиал МФЦ г. Обь | 4,69 | 4,65 |
| **5** | Филиал МФЦ г. Новосибирск | 4,69 | 4,61 |
| **6** | Филиал МФЦ Карасукского района | 4,53 | 4,46 |
| **7** | Филиал МФЦ Куйбышевского района | 4,46 | 4,23 |
| **8** | Филиал МФЦ Мошковского района | - | 4,10 |

По результатам рейтингования определено, что по большинству филиалов наблюдается отрицательная динамика значения показателя уровня удовлетворенности. В первую очередь это может быть вызвано тем, что заявители уже привыкли к получению услуг на базе МФЦ и теперь предъявляют более высокие требования к качеству услуг и времени их исполнения. Подтверждением тому служит высокий уровень удовлетворенности филиалов МФЦ, которые открылись не так давно. В данных филиалах уровень удовлетворенности существенно выше среднего.

**Оценка уровня качества услуг в МФЦ**

Среднее значение показателя уровня качества услуг составило 4,70 балла, что можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично». Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2012 году, уровень качества составлял 4,76 балла (в 2011 году – 4,76 балла) (табл. 7).

Таблица 7 ‑ Уровень качества услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** | **Среднее значение** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,86 | 4,58 | 4,91 | 4,39 | 4,93 | 4,87 | 4,99 | 4,36 | **4,74** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,73 | 4,53 | 4,99 | 4,17 | 4,90 | 4,99 | 4,96 | 4,39 | **4,71** |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,68 | 4,35 | 4,92 | 4,16 | 4,83 | 4,92 | 4,94 | 4,39 | **4,65** |
|  | **Среднее значение** | **4,76** | **4,48** | **4,94** | **4,24** | **4,88** | **4,92** | **4,96** | **4,38** | **4,70** |

По показателям качества ниже среднего заявители оценили «Качество оказания услуги» - 4,65 балла. Наибольшие баллы заявители присвоили показателю «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,74 балла. В целом, дифференциация между показателями незначительная.

Ниже среднего значения в целом заявители оценили:

* комфортность оказания услуг в филиалах в Куйбышевском (4,17 балла) и Мошковском районах (4,39 балла);
* качество оказания услуг (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) в филиалах в Куйбышевском районе (4,16 балла) и в г. Новосибирске (4,35 балла).

Филиалы в Маслянинском и Татарском районах по среднему значению уровня качества услуг получили самые высокие оценки – 4,96 и 4,94 балла соответственно.

В целом, филиал в Куйбышевском районе по уровню качества услуг получил самую низкую оценку – 4,24. Хотя по итогам 2012 года указанный филиал лидировал (уровень качества – 4,89 балла).

Также довольно существенное снижение уровня качества отмечено в филиале МФЦ в г. Новосибирске. По результатам мониторинга уровень качества составил 4,48 балла. В 2012 году аналогичный показатель составлял 4,53 балла; в 2011 году – 4,81 балла.

Таким образом, филиалы МФЦ можно рейтинговать по уровню качества услуг следующим образом: МФЦ в Маслянинском районе – 1 место, МФЦ в Куйбышевском районе занял последнее 8 место (табл. 8).

Таблица 8 ‑ Рейтинг МФЦ по уровню качества услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **Уровень качества** | |
| **2012** | **2013** |
| **1** | Филиал МФЦ Маслянинского района | - | 4,96 |
| **2** | Филиал МФЦ Татарского района | 4,71 | 4,94 |
| **3** | Филиал МФЦ Чановского района | - | 4,92 |
| **4** | Филиал МФЦ Карасукского района | 4,90 | 4,88 |
| **5** | Филиал МФЦ г. Обь | 4,80 | 4,76 |
| **6** | Филиал МФЦ г. Новосибирск | 4,53 | 4,48 |
| **7** | Филиал МФЦ Мошковского района | - | 4,38 |
| **8** | Филиал МФЦ Куйбышевского района | 4,89 | 4,24 |

В целом необходимо отметить, что по всем рассмотренным услугам показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг, что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

Уровень удовлетворенности оценивался по доле респондентов, ответивших «Да» на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления услуг», – доля удовлетворенных составила 97,74%. В 2012 году аналогичный показатель составлял 98,3% (табл. 9).

Таблица 9 ‑ Уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуг, предоставляемых на базе МФЦ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование МФЦ** | **Удовлетворенность качеством и доступностью услуг, %** | |
| **2012** | **2013** |
| **1** | Карасукский район | 100,0 | 100,0 |
| **2** | Куйбышевский район | 98,0 | 100,0 |
| **3** | Маслянинский район | - | 100,0 |
| **4** | Татарский район | 98,0 | 100,0 |
| **5** | Чановский район | 100,0 | 100,0 |
| **6** | Мошковский район | - | 96,0 |
| **7** | г. Обь | 98,0 | 95,1 |
| **8** | г. Новосибирск | 97,3 | 90,8 |
|  | **Среднее значение** | **98,3%** | **97,74%** |

Полностью удовлетворены качеством и доступностью предоставления услуг в пяти филиалах МФЦ (100%): Карасукский, Куйбышевский, Маслянинский, Татарский, Чановский районы.

Чуть меньше удовлетворены заявители в филиалах МФЦ в Мошковском районе и г. Оби – 96,0% и 95,1% соответственно. Самый низкий показатель МФЦ г. Новосибирска – 90,8%.

По сравнению с результатами 2012 года, по ряду МФЦ уровень удовлетворенности качеством и доступностью вырос. Так, например, в Куйбышевском и Татарском районах уровень удовлетворенности в 2012 году составлял 98,0%, в 2013 году – 100,0%.

По МФЦ г. Оби и г. Новосибирска отмечено снижение уровня удовлетворенности. При этом показатель удовлетворенности, определенный по итогам настоящего исследования находится на очень высоком уровне.

Кроме того Исполнителем был проведен сравнительный анализ оценки заявителями уровня качества и доступности наиболее востребованных (массовых) услуг, предоставляемых на базе действующих филиалов МФЦ, в разрезе услуг.

В таблице 10 представлены сведения о балльной оценке заявителей, указанной по параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги».

Таблица 10 – Доступность информации о порядке предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,43 | 4,1 | 4,97 | 4,07 | 4,46 | 4,93 | 5,00 | 4,20 | ***4,52*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,8 | 4,57 | 5,00 | 4,11 | 4,64 | 5,00 | 5,00 | 4,05 | ***4,65*** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 4,72 | 4,52 | 5,00 | н/д[[7]](#footnote-7) | 5,00 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,87*** |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | н/д | 4,59 | 5,00 | 4,00 | 4,83 | 5,00 | 5,00 | 4,10 | ***4,65*** |
| 5 | Оформление социального проездного билета | н/д | 4,78 | 4,80 | 4,07 | 4,88 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,76*** |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 4,28 | 5 | н/д | 4,00 | 5,00 | н/д | 5,00 | 3,82 | ***4,52*** |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | н/д | н/д | н/д | 4,00 | 3,71 | 4,17 | 4,76 | н/д | ***4,16*** |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4 | 4,46 |  | 4,31 | 4,71 | 5,00 | 5,00 | 4,57 | ***4,58*** |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | н/д | 4,88 | 4,95 | 4,08 | н/д | 5,00 | 5,00 | 3,57 | ***4,58*** |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | н/д | н/д | н/д | 3,88 | 4,56 |  | 5,00 | н/д | ***4,48*** |
| 11 | Оформление социальной стипендии |  | 4,61 | 5,00 |  |  |  |  |  | ***4,81*** |
|  | **Среднее значение** | **4,45** | **4,61** | **4,96** | **4,06** | **4,64** | **4,89** | **4,98** | **4,05** | ***4,60*** |

Среднее значение параметра «Доступность информации о порядке предоставления услуги» составило 4,60 балла.

Наивысшие баллы по указанному параметру заявители присвоили по услугам:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (4,87 балла);

- оформление социальной стипендии (4,81 балла);

- оформление социального проездного билета (4,76 балла).

Наименьшие баллы по исследуемому параметру заявители присвоили по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)» - 4,16 балла.

Наиболее высокие баллы по параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги» зафиксированы по филиалу МФЦ Маслянинского района – 4,98 балла. Также довольно высокие оценки выставлены заявителями по филиалам МФЦ Татарского района (4,96 балла) и Чановского района (4,89 балла).

Наименее всего респонденты удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления услуги в филиале МФЦ Мошковского (4,05 балла) и Куйбышевского районов (4,06 балла).

В таблице 11 представлены сведения о балльной оценке заявителей, указанной по параметру «Полнота и понятность предоставленной информации».

Согласно данным таблицы 11 среднее значение параметра по наиболее востребованным услугам составило 4,63 балла.

Выше среднего значения оценена полнота и понятность представленной информации по таким услугам как:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (4,92 балла);

- оформление социальной стипендии (4,86 балла);

- оформление социального проездного билета (4,78 балла);

- назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (4,68 балла);

- выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (4,66 балла);

- присвоение звания "Ветеран труда" (4,66 балла).

Таблица 11 – Полнота и понятность представленной информации

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,43 | 4,15 | 5,00 | 4,09 | 4,62 | 4,93 | 4,86 | 4,20 | ***4,53*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,8 | 4,73 | 5,00 | 4,19 | 4,59 | 5,00 | 5,00 | 4,10 | ***4,68*** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 4,75 | 4,77 | 5,00 | н/д | 5,00 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,92*** |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации |  | 4,71 | 5,00 | 4,00 | 4,83 | 5,00 | 5,00 | 4,10 | ***4,66*** |
| 5 | Оформление социального проездного билета |  | 4,78 | 4,80 | 4,14 | 4,94 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,78*** |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 4,33 | 4,5 | н/д | 4,00 | 5,00 |  | 5,00 | 3,82 | ***4,44*** |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | н/д | н/д | н/д | 4,50 | 3,94 | 4,00 | 4,72 | н/д | ***4,29*** |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4 | 4,67 | н/д | 4,50 | 4,86 | 5,00 | 5,00 | 4,57 | ***4,66*** |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | н/д | 4,88 | 4,90 | 4,17 | н/д | 5,00 | 5,00 | 3,57 | ***4,59*** |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | н/д | н/д | н/д | 4,00 | 4,61 | н/д | 5,00 | н/д | ***4,54*** |
| 11 | Оформление социальной стипендии |  | 4,72 | 5,00 |  |  |  |  |  | ***4,86*** |
|  | **Среднее значение** | **4,46** | **4,66** | **4,96** | **4,18** | **4,71** | **4,87** | **4,96** | **4,06** | ***4,63*** |

Наименьшие баллы по исследуемому параметру заявители присвоили по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)» - 4,29 балла. Стоит отметить, что по данной услуге определено и самое низкое значение по параметру «Доступность информации о порядке получения услуги».

Среди филиалов МФЦ Новосибирской области наибольшая оценка (4,96 балла) по указанному параметру присвоена МФЦ Татарского и Маслянинского районов. Менее всего заявители довольны полнотой и понятностью представленной информации в филиале МФЦ в Мошковском районе.

В таблице 12 представлены сведения о балльной оценке заявителей, указанной по параметру «Удобство графика работы».

Таблица 12 – Удобство графика работы

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Удобство графика работы** | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,71 | 4,35 | 4,87 | 4,15 | 4,69 | 4,97 | 5,00 | 4,24 | ***4,62*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,9 | 4,67 | 5,00 | 4,33 | 4,73 | 5,00 | 5,00 | 4,20 | ***4,73*** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 4,87 | 4,84 | 4,95 | н/д | 5,00 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,94*** |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | н/д | 4,94 | 4,82 | 4,00 | 4,83 | 5,00 | 5,00 | 4,23 | ***4,69*** |
| 5 | Оформление социального проездного билета | н/д | 4,67 | 5,00 | 4,29 | 4,94 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,82*** |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 4,6 | 4,5 | н/д | 4,00 | 5,00 | н/д | 5,00 | 3,91 | ***4,50*** |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | н/д | н/д | н/д | 4,50 | 3,94 | 4,67 | 4,80 | н/д | ***4,48*** |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4,5 | 4,58 |  | 4,69 | 4,71 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | ***4,71*** |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | н/д | 4,75 | 4,90 | 4,33 |  | 5,00 | 5,00 | 3,57 | ***4,59*** |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | н/д | н/д | н/д | 4,13 | 4,56 | н/д | 5,00 | н/д | ***4,56*** |
| 11 | Оформление социальной стипендии |  | 4,69 | 5,00 |  |  |  |  |  | ***4,85*** |
|  | **Среднее значение** | **4,72** | **4,67** | **4,93** | **4,27** | **4,71** | **4,96** | **4,98** | **4,11** | ***4,68*** |

Более всего респонденты довольны удобством графика работы МФЦ по следующим услугам:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (4,94 балла);

- оформление социальной стипендии (4,85 балла);

- оформление социального проездного билета (4,82 балла);

Менее всего заявители удовлетворены исследуемым параметром по услугам:

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) (4,48 балла);

- Государственная регистрация права собственности (4,50 балла);

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (4,56 балла).

Среди филиалов МФЦ Новосибирской области наибольшая оценка (4,96 балла) по указанному параметру присвоена МФЦ Чановского района. Менее всего заявители довольны удобством графика работы филиала МФЦ в Мошковском районе.

Среднее значение по параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» по всем филиалам МФЦ Новосибирской области по наиболее востребованным услугам составило 4,66 балла (табл. 13).

Более всего респонденты довольны исследуемым параметром по следующим услугам:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (4,91 балла);

- оформление социальной стипендии (4,86 балла);

- оформление социального проездного билета (4,83 балла).

Необходимо отметить, что наиболее высокие баллы заявители присвоили по перечисленным услугам и по иным показателям доступности.

Менее всего заявители удовлетворены исследуемым параметром по услугам:

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) (4,39 балла);

- государственная регистрация права собственности (4,46 балла);

Таблица 13 – Получение информации о стадии рассмотрения обращения

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,64 | 4,25 | 5,00 | 4,24 | 4,54 | 4,93 | 5,00 | 4,20 | ***4,60*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,8 | 4,63 | 5,00 | 4,41 | 4,77 | 5,00 | 5,00 | 4,10 | ***4,71*** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 4,83 | 4,75 | 5,00 | н/д | 5,00 | 4,88 | 5,00 | н/д | ***4,91*** |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | н/д | 4,82 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,10 | ***4,70*** |
| 5 | Оформление социального проездного билета | н/д | 4,67 | 5,00 | 4,36 | 4,94 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,83*** |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 4,49 | 4,5 | н/д | 4,00 | 5,00 | н/д | 5,00 | 3,77 | ***4,46*** |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | н/д | н/д | н/д | 4,50 | 4,00 | 4,33 | 4,72 | н/д | ***4,39*** |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4 | 4,63 | н/д | 4,69 | 4,71 | 5,00 | 5,00 | 4,57 | ***4,66*** |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | н/д | 4,75 | 4,95 | 4,50 | н/д | 5,00 | 5,00 | 3,57 | ***4,63*** |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | н/д | н/д | н/д | 4,13 | 4,44 | н/д | 5,00 |  | ***4,52*** |
| 11 | Оформление социальной стипендии |  | 4,72 | 5,00 | н/д | н/д | н/д | н/д |  | ***4,86*** |
|  | **Среднее значение** | **4,55** | **4,64** | **4,99** | **4,31** | **4,71** | **4,89** | **4,97** | **4,05** | **4,66** |

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (4,52 балла).

Аналогичным образом проведена оценка по параметрам, характеризующим уровень качества исследуемых услуг:

- вежливость сотрудников, предоставляющих услугу;

- комфортность оказания услуги;

- качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками).

В таблице 14 представлены сведения о балльной оценке заявителей, указанной по параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

Среднее значение указанного параметра по всем филиалам МФЦ Новосибирской области по наиболее востребованным услугам составило 4,75 балла.

Выше среднего значения оценена вежливость сотрудников, предоставляющих такие услуги как:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (4,86 балла);

- оформление социального проездного билета (4,82 балла);

- назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (4,79 балла);

- присвоение звания "Ветеран труда" (4,78 балла);

- выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (4,76 балла);

Таблица 14 – Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,79 | 4 | 5,00 | 4,36 | 5,00 | 4,82 | 5,00 | 4,36 | ***4,67*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,9 | 4,53 | 5,00 | 4,48 | 5,00 | 4,94 | 5,00 | 4,45 | ***4,79*** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 4,93 | 4,73 | 4,75 | н/д | 5,00 | 4,75 | 5,00 | н/д | ***4,86*** |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | н/д | 4,94 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,37 | ***4,76*** |
| 5 | Оформление социального проездного билета | н/д | 4,67 | 5,00 | 4,36 | 5,00 | 4,88 | 5,00 | н/д | ***4,82*** |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 4,7 | 5 | н/д | 4,00 | 5,00 | н/д | 5,00 | 4,23 | ***4,66*** |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | н/д | н/д | н/д | 4,50 | 4,82 | 4,67 | 4,93 | н/д | ***4,73*** |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4,5 | 4,54 |  | 4,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,64 | ***4,78*** |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | н/д | 5 | 4,90 | 4,25 |  | 5,00 | 5,00 | 4,14 | ***4,72*** |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | н/д | н/д | н/д | 4,38 | 4,89 | н/д | 5,00 | н/д | ***4,76*** |
| 11 | Оформление социальной стипендии | н/д | 4,5 | 5,00 | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | ***4,75*** |
|  | **Среднее значение** | **4,76** | **4,66** | **4,95** | **4,34** | **4,97** | **4,88** | **4,99** | **4,37** | ***4,75*** |

- - прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (4,76 балла).

Наименьшие баллы по исследуемому параметру заявители присвоили по услуге «Государственная регистрация права собственности» - 4,66 балла.

Стоит отметить, что в целом по всем наиболее востребованным услугам выставлены высокие оценки по параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

Максимальный балл по указанному параметру в разрезе филиалов МФЦ Новосибирской области респонденты присвоили филиалу МФЦ в Маслянинском районе (4,99 балла). Наименьший балл – филиалу МФЦ в Куйбышевском районе (4,34 балла).

Среднее значение по параметру «Комфортность оказания услуги» по всем филиалам МФЦ Новосибирской области по наиболее востребованным услугам составило 4,71 балла (табл. 15).

Более всего респонденты довольны исследуемым параметром по следующим услугам:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (4,93 балла);

- оформление социального проездного билета (4,85 балла);

- назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (4,77 балла);

- выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (4,73 балла).

Таблица 15 – Комфортность оказания услуги

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Комфортность оказания услуги** | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,64 | 3,45 | 5,00 | 4,15 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,40 | ***4,58*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,9 | 4,57 | 5,00 | 4,15 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | ***4,77*** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 4,87 | 4,68 | 5,00 | н/д | 5,00 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,93*** |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | н/д | 4,71 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,40 | ***4,73*** |
| 5 | Оформление социального проездного билета | н/д | 5 | 5,00 | 4,07 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,85*** |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 4,65 | 5 н/д | н/д | 4,00 | 5,00 | н/д | 5,00 | 4,23 | ***4,65*** |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | н/д | н/д | н/д | 4,25 | 4,76 | 4,83 | 4,87 | н/д | ***4,68*** |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4 | 4,58 |  | 4,38 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,64 | ***4,66*** |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | н/д | 4,63 | 5,00 | 4,08 | н/д | 5,00 | 5,00 | 4,43 | ***4,69*** |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | н/д | н/д | н/д | 4,00 | 4,89 | н/д | 5,00 | н/д | ***4,63*** |
| 11 | Оформление социальной стипендии | н/д | 4,31 | 5,00 | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | ***4,66*** |
|  | **Среднее значение** | **4,61** | **4,55** | **5,00** | **4,12** | **4,96** | **4,98** | **4,99** | **4,43** | ***4,71*** |

Ниже среднего значения оценена комфортность предоставления следующих услуг:

- предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,58 балла);

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (4,63 балла);

- государственная регистрация права собственности (4,65 балла);

- и др.

Максимальную оценку (5 баллов) заявители присвоили по оцениваемому параметру филиалу МФЦ Татарского района. Чуть менее удовлетворены комфортностью оказания услуг в филиале МФЦ Маслянинского (4,99 балла), Чановского (4,98 балла) и Карасукского районов (4,96 баллов).

Наименьшая оценка по комфортности предоставления услуг определена по филиалу МФЦ Куйбышевского района – 4,12 балла.

Среднее значение по параметру «Качество оказания услуги» по всем филиалам МФЦ Новосибирской области по наиболее востребованным услугам составило 4,68 балла (табл. 16).

Более всего заявители удовлетворены качеством предоставления услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» - 4,94 балла. Также довольно высокую оценку заявители присвоили качеству предоставления услуги «Оформление социального проездного билета» - 4,77 балла.

Таблица 16 – Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обь** | **Новосибирск** | **Татарск** | **Куйбышев** | **Карасук** | **Чаны** | **Маслянино** | **Мошково** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,50 | 3,70 | 5,00 | 4,13 | 4,92 | 4,97 | 5,00 | 4,40 | ***4,58*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,80 | 4,47 | 5,00 | 4,15 | 4,91 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | ***4,73*** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 4,81 | 4,82 | 5,00 | н/д | 5,00 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,94*** |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | н/д | 4,76 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,40 | ***4,74*** |
| 5 | Оформление социального проездного билета | н/д | 4,67 | 5,00 | 4,00 | 4,94 | 5,00 | 5,00 | н/д | ***4,77*** |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 4,44 | 4,50 | н/д | 4,00 | 5,00 | н/д | 5,00 | 4,23 | ***4,53*** |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | н/д | н/д | н/д | 4,25 | 4,65 | 4,50 | 4,83 | н/д | ***4,56*** |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4,00 | 4,58 |  | 4,38 | 4,86 | 5,00 | 5,00 | 4,64 | ***4,64*** |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | н/д | 4,75 | 5,00 | 4,17 |  | 5,00 | 5,00 | 4,43 | ***4,73*** |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | н/д | н/д | н/д | 4,00 | 4,94 | н/д | 5,00 | н/д | ***4,65*** |
| 11 | Оформление социальной стипендии | н/д | 4,14 | 5,00 | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | ***4,57*** |
|  | **Среднее значение** | **4,51** | **4,49** | **5,00** | **4,12** | **4,91** | **4,93** | **4,98** | **4,43** | ***4,68*** |

Наименьший уровень удовлетворенности по исследуемому параметру зафиксирован по услугам:

- государственная регистрация права собственности (4,53 балла);

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) (4,56 балла);

- оформление социальной стипендии (4,57 балла);

- предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,58 балла).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители присвоили по оцениваемому параметру филиалу МФЦ Татарского района. Чуть менее удовлетворены комфортностью оказания услуг в филиале МФЦ Маслянинского района (4,98 балла).

Наименьшая оценка по качеству оказания услуг определена по филиалу МФЦ Куйбышевского района – 4,12 балла.

По результатам исследования определен уровень качества и доступности наиболее массовых и востребованных услуг (табл. 17).

Таблица 17 ‑ Уровень качества и доступности наиболее массовых и востребованных услуг

| **Рейтинг** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Уровень доступности** | **Уровень качества** | **Интегральная оценка качества и доступности** | **Доля заявителей положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью услуг?»** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 4,91 | 4,91 | 98,19% | 99,62% |
| 2 | Оформление социального проездного билета | 4,79 | 4,81 | 96,05% | 100,0% |
| 3 | Оформление социальной стипендии | 4,84 | 4,66 | 95,01% | 97,20% |
| 4 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,69 | 4,76 | 94,52% | 99,53% |
| 5 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 4,68 | 4,74 | 94,17% | 85,83% |
| 6 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4,65 | 4,69 | 93,41% | 100,0% |
| 7 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 4,60 | 4,71 | 93,07% | 88,10% |
| 8 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 4,53 | 4,68 | 92,04% | 100,0% |
| 9 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,57 | 4,61 | 91,77% | 95,71% |
| 10 | Государственная регистрация права собственности | 4,48 | 4,61 | 90,90% | 82,53% |
| 11 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 4,33 | 4,66 | 89,84% | 100,0% |
|  | **Среднее значение** | **4,64** | **4,71** | **93,54%** | **94,72%** |

Самую высокую оценку по показателю доступности получила услуга «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» (4,91 балла).

Значения показателя качества ниже среднего (4,64 балла) зафиксированы по следующим услугам:

* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (4,60 балла);
* Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,57 балла);
* «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования» (4,53 балла);
* Государственная регистрация права собственности (4,48 балла);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) (4,33 балла).

Самый высокий показатель уровня качества предоставления услуги (4,91 балла) также был установлен по услуге «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации».

Показатели уровня качества ниже среднего значения (4,71 балла) были зафиксированы по следующим услугам:

* Присвоение звания «Ветеран труда» (4,69 балла);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (4,68 балла);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) (4,66 балла);
* Оформление социальной стипендии (4,66 балла);
* Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,61 балла);
* Государственная регистрация права собственности» (4,61 балла).

Необходимо отметить, что показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг, что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» 94,72% респондентов, обратившихся за получением наиболее востребованных услуг, дали утвердительный ответ, что является достаточно высоким показателем.

*Интегральная оценка качества и доступности составила 93,56%*. По итогам аналогичного исследования 2012 года интегральная оценка уровня удовлетворенности составляла 96,2%.

**Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

1) количество документов в рамках предоставления услуги;

2) количество обращений в инстанции (учреждения);

3) количество повторных обращений;

4) уровень временных издержек;

5) уровень финансовых издержек;

6) востребованность услуг посредников.

**1) Количество документов в рамках предоставления услуги**

Таблица 18 ‑ Количество документов и различных инстанций

| **Наименование МФЦ** | **Количество документов** | | | | **Уровень административных барьеров** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** | **модальное значение** |
| Обь | 2 | 5,43 | 15 | 2 | **средний** |
| Новосибирск | 1 | 4,54 | 10 | 4 | **средний** |
| Татарск | 1 | 3,86 | 10 | 3 | **средний** |
| Куйбышев | 2 | 4,78 | 12 | 2 | **средний** |
| Карасук | 1 | 5,11 | 18 | 3 | **средний** |
| Чаны | 2 | 7,88 | 40 | 3 | **средний** |
| Маслянино | 2 | 3,70 | 10 | 3 | **средний** |
| Мошково | 1 | 6,00 | 45 | 3 | **средний** |

Информация, представленная в таблице 18, показывает, что уровень административных барьеров по рассматриваемому показателю в целом по МФЦ можно оценить как *средний*. Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе МФЦ им необходимо было предоставить от 3 до 4 документов. По результатам мониторинга 2012 года установлено, что большинство заявителей предоставляли в МФЦ от 4 до 6 документов.

Максимальное значение количества документов зафиксировано в МФЦ Мошковского района, где потребовалась собрать 45 документов для получения услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком». При этом модальное значение по данной услуге не превышает 4-х документов.

Необходимо отметить, что количество документов, предоставляемых заявителем, в основном зависит от специфики услуги, в связи с чем делать выводы о качестве работы МФЦ по количеству предоставляемых заявителем документов представляется некорректным.

Оценка количества предоставляемых заявителями документов в разрезе востребованных услуг представлена в таблице 19.

Таблица 19 – Количество документов, необходимых для получения наиболее востребованных государственных (муниципальных) услуг в разрезе услуг

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Количество документов** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** | **Модальное** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 5,55 | 12 | 3 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 6,60 | 45 | 4 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 2 | 3,49 | 6 | 3 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 1 | 2,67 | 7 | 3 |
| 5 | Оформление социального проездного билета | 1 | 2,37 | 4 | 2 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 2 | 6,40 | 15 | 5 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 2 | 15,00 | 40 | 8 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 2 | 4,40 | 12 | 3 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 2 | 3,46 | 12 | 3 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 2 | 3,33 | 15 | 2 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | 3 | 4,45 | 6 | 4 |

Как следует из информации, представленной в таблице 19, уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения наиболее востребованных услуг, находится на приемлемом уровне. Наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей можно отнести к группе со средним уровнем административных барьеров (4 – 6 документов). Модальное значение количества документов по большинству услуг варьируется от 2 до 4.

Наибольшие модальное и среднее значение (8 и 15 соответственно) определено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)».

Наименьшее количество документов требуется заявителям, обратившимся за получением таких услуг как:

- оформление социального проездного билета (максимальное значение – 4 документа);

- оформление социальной стипендии (максимальное значение – 6 документов).

Услуг с высоким уровнем административных барьеров (по модальному значению) не выявлено. Данный факт косвенно подтверждает эффективность использования в Новосибирской области преимуществ предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, а именно: достижение и поддержание высокого уровня качества предоставления услуг вне зависимости от количества документов, требуемых для их получения.

**2) Количество обращений в инстанции (учреждения)**

В соответствии с Федеральным законом от 27 октября 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», основной целью создания многофункциональных центров является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в соответствии с которым «предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя». Среди заявителей был проведен опрос о том, сколько раз им пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги. В ходе проведенного исследования во всех филиалах МФЦ было установлено, что заявителям в среднем пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) два раза, что говорит о низком уровне административных барьеров по данному показателю (таблица 20).

Таблица 20 ‑ Количество обращений в разрезе МФЦ

| **Наименование МФЦ** | **Количество инстанций** | | | | **Уровень административных барьеров** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** | **модальное значение** |
| Обь | 1 | 2,04 | 10 | 2 | **низкий** |
| Новосибирск | 1 | 2,29 | 5 | 2 | **низкий** |
| Татарск | 1 | 2,00 | 5 | 1 | **низкий** |
| Куйбышев | 0 | 1,33 | 4 | 1 | **низкий** |
| Карасук | 1 | 2,56 | 7 | 2 | **низкий** |
| Чаны | 1 | 2,75 | 10 | 1 | **низкий** |
| Маслянино | 0 | 2,00 | 5 | 2 | **низкий** |
| Мошково | 1 | 2,17 | 5 | 1 | **низкий** |

Информация, представленная в таблице 20, показывает, что уровень административных барьеров по рассматриваемому показателю в целом по МФЦ можно оценить как *низкий*. Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе МФЦ им необходимо было обращаться в различные инстанции не более 3-х раз. По результатам мониторинга 2012 года установлено, что большинство заявителей обращались в различные инстанции от 1 до 5 раз.

Максимальное количество обращений зафиксировано в МФЦ Чановского района и г. Оби – 10 обращений. В филиале МФЦ г. Оби максимальное количество обращений установлено по услуге «Государственная регистрация права собственности», в филиале МФЦ Чановского района – по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)».

Оценка количества обращений заявителей в различные инстанции в разрезе наиболее востребованных услуг представлена в таблице 21.

Таблица 21 ‑ Количество обращений в различные инстанции по услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Количество обращений в различные инстанции** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** | **Модальное** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0 | 2,58 | 5 | 2 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0 | 2,63 | 7 | 2 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 1 | 1,49 | 4 | 1 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 0 | 1,29 | 3 | 2 |
| 5 | Оформление социального проездного билета | 0 | 1,22 | 2 | 1 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 1 | 2,74 | 10 | 2 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 0 | 4,75 | 10 | 4 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 0 | 1,57 | 6 | 1 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 0 | 1,33 | 3 | 1 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 0 | 1,67 | 7 | 1 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | 2 | 4,18 | 5 | 4 |

Согласно данным таблицы 22, практически по всем услуга модальное значение количества обращений не превышает 2-х.

Представленные значения данного показателя позволяют сделать вывод о том, что принцип «одного окна» не полностью реализован в МФЦ Новосибирской области, хотя в целом свидетельствуют о низком уровне административных барьеров по данному показателю.

**3) Количество повторных обращений в один и тот же орган**

По исследуемому параметру часть заявителей отметила, что для получения услуг им пришлось повторно обращаться в один и тот же орган.

Рисунок 1 ‑ Количество повторных обращений

Согласно данным, представленным на рисунке 1, ни одного повторного обращения по наиболее востребованным услугам не зафиксировано в филиале МФЦ Татарского района.

Наибольшее количество повторных обращений отмечены заявителями в филиале МФЦ г. Обь – до 8 повторных обращений, в филиале МФЦ Маслянинского района – до 5 повторных обращений.

В таблице 22 представлены сведения о количестве повторных обращений в разрезе наиболее востребованных услуг.

Таблица 22 ‑ Количество повторных обращений в различные инстанции по услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Количество повторных обращений** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** | **Модальное** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 1,54 | 4 | 1 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 1,25 | 3 | 1 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 2 | 2,00 | 2 | 1 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 1 | 1,50 | 2 | 1 |
| 5 | Оформление социального проездного билета | 1 | 1,50 | 2 | 1 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 1 | 2,00 | 8 | 2 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 1 | 1,70 | 5 | 1 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 1 | 1,52 | 3 | 1 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 1 | 1,67 | 2 | 2 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 1 | 1,33 | 3 | 1 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | 2 | 2,00 | 2 | 2 |

По результатам анализа наиболее массовых и востребованных услуг было установлено, что наибольшее количество респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, приходится на услуги:

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) - 70,6% респондентов в филиале МФЦ Карасукского района, 63% респондентов в Маслянинском районе;

- государственная регистрация права собственности – 66,7% опрошенных (в филиале МФЦ Куйбышевского района);

- регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации – 50% опрошенных (в филиале МФЦ Маслянинского района).

Минимальное количество повторных обращений по востребованным услугам составило 1 раз практически по всем услугам за исключением следующих:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (минимальное значение – 2);

- оформление социальной стипендии (минимальное значение – 2).

Максимальное количество обращений по большинству услуг варьируется от 2 до 3 раз. Максимальное модальное значение (2 раза) отмечено по услугам:

- государственная регистрация права собственности;

- регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;

- оформление социальной стипендии.

**4) Уровень временных издержек заявителей**

В таблице 23 представлены сведения о сроке предоставления наиболее востребованных услуг в разрезе филиалов МФЦ Новосибирской области.

Таблица 23 – Срок предоставления услуги (в целом) в разрезе МФЦ

| **Наименование МФЦ** | **Срок предоставления услуги, календарных дней** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** | **модальное значение** |
| Обь | 1 | 15,46 | 183 | 2 |
| Новосибирск | 1 | 13,72 | 75 | 1 |
| Татарск | 1 | 11,29 | 30 | 5 |
| Куйбышев | 1 | 4,67 | 20 | 1 |
| Карасук | 1 | 11,00 | 120 | 1 |
| Чаны | 0 | 25,38 | 120 | 1 |
| Маслянино | 1 | 18,80 | 365 | 1 |
| Мошково | 1 | 16,33 | 1080 | 1 |

Согласно данным, представленным в таблице 23, модальное значение срока предоставления услуг в большинстве филиалов МФЦ не превышает 1 календарного дня.

Наибольшее модальное значение срока предоставления услуги отмечено в филиале МФЦ Татарского района – 5 календарных дней

В среднем временные затраты на предоставление услуг (в целом) составили в филиалах МФЦ: в г. Новосибирске – 13,7 дней, в г. Оби – 15,5 дней, в Куйбышевском районе – 4,7 дней, в Татарском районе – 11,3дня, в Карасукском районе – 11 дней, и т.д. Таблица 24 отражает информацию о временных затратах на предоставление востребованных услуг.

Таблица 24 ‑ Временные затраты на предоставление услуги (в целом)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Срок предоставления услуги, календарных дней** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** | **Модальное значение** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 41[[8]](#footnote-8) | 0 | 5,82 | 30 | 5 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 57 | 1 | 8,44 | 45 | 1 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | от 1 до 4-х месяцев[[9]](#footnote-9) | 1 | 17,60 | 60 | 14 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | от 10 дней до 2-х месяцев[[10]](#footnote-10) | 1 | 7,18 | 21 | 10 |
| 5 | Оформление социального проездного билета «Социальная карта» | 50 | 1 | 3,33 | 30 | 1 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 18[[11]](#footnote-11) | 5 | 30,02 | 1080 | 30 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | не более 2-х месяцев | 1 | 62,75 | 365 | 60 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 75 | 1 | 17,45 | 75 | 1 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | от 3 до 8 дней[[12]](#footnote-12) | 1 | 4,42 | 15 | 1 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 2[[13]](#footnote-13) | 1 | 3,00 | 15 | 2 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | не установлено | 1 | 15,50 | 30 | 1 |

Как показывают данные, представленные в таблице 24, в целом по большинству услуг показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение услуг, находятся в пределах нормативно установленных значений. Исключение составляют следующие услуги:

- государственная регистрация права собственности (среднее значение – 30,02 дня);

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) (среднее значение – 62,75 дней).

В таблице 25 представлены временные затраты заявителей на подготовку пакета документов, необходимых для получения услуги в разрезе филиалов МФЦ Новосибирской области

Таблица 25 ‑Временные затраты на подготовку пакета документов

| **Наименование МФЦ** | **Временные затраты на подготовку пакета документов, календарных дней** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** | **модальное значение** |
| Обь | 1 | 2,65 | 91 | 2 |
| Новосибирск | 1 | 2,21 | 7 | 1 |
| Татарск | 1 | 1,71 | 5 | 1 |
| Куйбышев | 1 | 1,56 | 7 | 1 |
| Карасук | 1 | 5,44 | 50 | 2 |
| Чаны | 1 | 3,38 | 15 | 1 |
| Маслянино | 1 | 3,00 | 20 | 1 |
| Мошково | 1 | 16,17 | 1080 | 1 |

Данные таблицы 25 свидетельствуют о том, что средние значения временных затрат заявителей на подготовку пакета необходимых документов по всем МФЦ не превышают 17 календарных дней.

Отдельно стоит обратить внимание на максимальное значение временных затрат по филиалу МФЦ Мошковского района, которые составили 1 080 дней. Вероятнее всего, респондент затруднился разграничить срок получения услуги и время, затраченное на подготовку необходимых документов. Так же возможно, что в указанный заявителем срок включен и сам процесс строительства объекта недвижимости, либо банковские операции, связанные с потребительским или ипотечным кредитованием.

Анализ данных мониторинга в разрезе наиболее востребованных услуг представлен в таблице 26.

Таблица 26 ‑ Временные затраты на подготовку пакета документов

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Временные затраты на подготовку пакета документов, календарных дней** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** | **Модальное значение** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 2,74 | 14 | 2 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 3,13 | 45 | 1 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 1 | 1,53 | 5 | 1 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 1 | 1,73 | 14 | 1 |
| 5 | Оформление социального проездного билета «Социальная карта» | 1 | 1,50 | 15 | 1 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 1 | 18,05 | 1080 | 2 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 1 | 10,25 | 50 | 2 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 1 | 1,78 | 4 | 1 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 1 | 1,50 | 6 | 1 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 1 | 2,00 | 10 | 1 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | 1 | 4,09 | 7 | 3 |

По исследуемому показателю не установлено нормативное значение в нормативных правовых актах. Фактически затраченное время на подготовку необходимого пакета документов зависит от самого заявителя.

Данные, представленные в таблице 26, свидетельствуют о том, что в среднем по большинству наиболее востребованных услуг временные затраты заявителей на подготовку пакета документов не превышает 4-х дней.

Максимальное модальное значение временных затрат на подготовку необходимых документов определено по услуге «Оформление социальной стипендии» и не превышает 3 дней.

В целом по МФЦ уровень административных барьеров по показателю «Время, затрачиваемое на подготовку пакета документов», как свидетельствует таблица 26, находится на удовлетворительном уровне.

Как показал мониторинг, фактические сроки предоставления услуг на базе МФЦ в несколько раз короче, чем нормативно установленные.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 17,7 мин. В 2012 году указанный показатель составлял 20,6 минут.

Временные затрат на ожидание в очереди на подачу документов представлена в таблице 27.

Таблица 27 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов

| **Наименование МФЦ** | **Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, мин.** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** | **модальное значение** |
| Обь | 5 | 17,4 | 30 | 10 |
| Новосибирск | 5 | 57,9 | 240 | 10 |
| Татарск | 8 | 12,9 | 20 | 15 |
| Куйбышев | 2 | 4,1 | 10 | 5 |
| Карасук | 0 | 11,1 | 25 | 15 |
| Чаны | 10 | 15,8 | 30 | 15 |
| Маслянино | 0 | 9,3 | 20 | 10 |
| Мошково | 0 | 11,0 | 30 | 10 |

Наибольшие средние временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов зафиксированы в филиале МФЦ г. Новосибирска – 57,9 мин. Наименьшие временные затраты – в филиале МФЦ Куйбышевского района – 4,1 мин.

Модальное значение временных затрат по филиалам МФЦ Новосибирской области варьируется от 5 мин. (филиал МФЦ Куйбышевского района) до 15 мин. (филиал МФЦ Татарского, Карасукского, Чановского района).

Таблица 28 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов по наиболее востребованным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Ожидание в очереди на подачу документов, мин.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** | **Модальное значение** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 30 | 0 | 5,82 | 30 | 5 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 30 | 1 | 8,44 | 45 | 1 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 15 | 1 | 17,60 | 60 | 14 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 15 | 1 | 7,18 | 21 | 10 |
| 5 | Оформление социального проездного билета «Социальная карта» | 30 | 1 | 3,33 | 30 | 1 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | не установлено | 5 | 30,02 | 1080 | 30 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | не установлено | 1 | 62,75 | 365 | 60 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 30 | 1 | 17,45 | 75 | 1 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 15 | 1 | 4,42 | 15 | 1 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 15 | 1 | 3,00 | 15 | 2 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | не установлено | 1 | 15,50 | 30 | 1 |

Информация, представленная в таблице 28, демонстрирует, что лишь по услуге «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» среднее значение показателя времени, затрачиваемого заявителями на ожидание в очереди для подачи документов, выше нормативного показателя (33 минуты). По остальным анализируемым услугам данный показатель соответствует нормативному уровню. Это позволяет сделать вывод об эффективной организации процесса обслуживания заявителей на базе МФЦ.

При этом необходимо отметить, что целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы[[14]](#footnote-14) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган власти к 2014 году до 15 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата» составило 17,06 мин. По результатам 2012 года данный показатель составлял 19,4 минут (таблица 29).

Таблица 29 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата

| **Наименование МФЦ** | **Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата, мин.** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** | **модальное значение** |
| Обь | 5 | 18,3 | 45 | 10 |
| Новосибирск | 3 | 50,1 | 250 | 10 |
| Татарск | 5 | 12,6 | 25 | 15 |
| Куйбышев | 2 | 4,7 | 10 | 3 |
| Карасук | 0 | 13,8 | 25 | 15 |
| Чаны | 8 | 15,4 | 40 | 15 |
| Маслянино | 0 | 8,3 | 20 | 10 |
| Мошково | 1 | 11,0 | 20 | 10 |

Наибольшие средние временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги зафиксированы в филиале МФЦ г. Новосибирска – 50,1 мин. Наименьшие временные затраты – в филиале МФЦ Куйбышевского района – 4,7 мин.

Модальное значение временных затрат по филиалам МФЦ Новосибирской области варьируется от 3 мин. (филиал МФЦ Куйбышевского района) до 15 мин. (филиал МФЦ Татарского, Карасукского, Чановского района).

Аналогичные результаты получены и по временным затратам на ожидание в очереди на подачу документов для получения услуги.

Таблица 30 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги (в разрезе наиболее востребованных услуг)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Ожидание в очереди на получение результата, мин.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** | **Модальное значение** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | не обращается за получением | 0 | 29,94 | 240 | 15 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | не обращается за получением | 0 | 21,76 | 240 | 15 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 15 | 0 | 11,43 | 45 | 5 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | от 5 мин до 1,5 часов | 3 | 11,34 | 20 | 15 |
| 5 | Оформление социального проездного билета «Социальная карта» | 30 | 0 | 10,17 | 30 | 10 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | не установлено | 3 | 16,30 | 40 | 20 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 30 | 0 | 13,25 | 40 | 15 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 30 | 0 | 27,43 | 250 | 10 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 15 | 3 | 8,48 | 15 | 15 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 15 | 0 | 8,67 | 20 | 10 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | не установлено | 5 | 11,80 | 180 | 5 |

Согласно результатам таблицы 30, по двум услугам не удалось установить нормативное время ожидания в очереди для получения результата услуги:

- государственная регистрация права собственности;

- оформление социальной стипендии.

Превышения среднего значения исследуемого показателя над нормативным не отмечено ни по одной из наиболее востребованных услуг.

Максимальный показатель (240 минут и более) был зафиксирован в отдельных случаях по услугам:

- присвоение звания «Ветеран труда» (максимальное значение – 250 мин.);

- предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (максимальное значение – 240 мин.);

- назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (максимальное значение – 240 мин.).

Необходимо отметить, что указанные услуги предоставляются сотрудниками органа власти в МФЦ.

При этом необходимо отметить, что целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы[[15]](#footnote-15) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган власти к 2014 году до 15 минут.

**5) Уровень финансовых издержек**

Среди анализируемых услуг необходимость финансовых затрат нормативно предусмотрена по трем услугам:

1. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (от 200 до 1 000 руб.[[16]](#footnote-16)).
2. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (от 200 до 500 руб.[[17]](#footnote-17)).
3. Государственная регистрация права собственности (от 1 000 до 15 000 руб.[[18]](#footnote-18)).

В соответствии с законодательством должны предоставляться бесплатно следующие услуги:

- предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

- назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

- оформление социального проездного билета;

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация);

- присвоение звания «Ветеран труда»;

- регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования;

- оформление социальной стипендии.

В таблице 31 представлен информация о сумме официальных расходов на получение услуги.

Таблица 31 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Наименование МФЦ** | **Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** | **модальное значение** |
| Обь | 100 | 1 698,2 | 15 000 | 200 |
| Новосибирск | 1 | 472,0 | 3 000 | 10 |
| Татарск | 0 | 430,0 | 2 500 | 0 |
| Куйбышев | 0 | 174,4 | 1 000 | 0 |
| Карасук | 0 | 1 257,0 | 8 500 | 0 |
| Чаны | 0 | 943,9 | 8 000 | 0 |
| Маслянино | 0 | 842,6 | 15 000 | 0 |
| Мошково | 100 | 1 698,2 | 15 000 | 200 |

Модально значение суммы официальных расходов практически по всем филиалам МФЦ составило 0 руб. Наибольшее значение модального значения суммы официальных расходов отмечено в филиалах МФЦ г. Оби и Мошковского района – 200 руб.

Максимальное значение суммы официальных расходов на получение услуги зафиксировано в филиалах МФЦ г. Обь, Маслянинского и Мошковского районов и составляет 15 000 руб. Указанная сумма соответствует государственной пошлине за государственную регистрацию права собственности на недвижимое имущество для юридических лиц.

Подробный анализ финансовых затрат заявителей на получение наиболее востребованных услуг представлен в таблице 32.

Таблица 32 – Сумма официальных расходов на получение наиболее востребованных услуг (в разрезе наиболее востребованных услуг)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Сумма официальных расходов, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** | **Модальное значение** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0 | 0 | 3,86 | 200 | 0 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0 | 0 | 26,35 | 1000 | 0 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 200 – 1 000 | 300 | 2337,87 | 3500 | 2500 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 200 - 500 | 0 | 266,84 | 1500 | 200 |
| 5 | Оформление социального проездного билета «Социальная карта» | 0 | 0 | 13,45 | 100 | 0 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 1 000 – 15 000 | 100 | 1 203,49 | 15 000 | 1000 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 0 | 0 | 4 372,00 | 15 000 | 3000 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 0 | 0 | 1,95 | 20 | 0 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 0 | 0 | 201,33 | 2 000 | 0 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 0 | 0 | 46,33 | 2500 | 0 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | 0 | 0 | 2,75 | 10 | 0 |

Данные мониторинга (таблица 32) показывают, что финансовые издержки у заявителей возникли при получении почти всех услуг.

Максимальное значение суммы расходов заявителей составило 15 000 рублей при получении услуг:

- государственная регистрация права собственности;

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация).

Стоит отметить, что в ходе мониторинга выявлены затраты заявителей при получении нормативно бесплатных услуг. При этом если по услуге «Оформление социальной стипендии» и «Присвоение звания «Ветеран труда» данные расходы незначительны (не превышают 20 руб.), то по ряду услуг финансовые затраты доходили до 15 000 руб. (услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)»).

Вероятнее всего, в указанную сумму респонденты включили затраты, связанные с получением сопутствующих документов или услуг.

**6) Востребованность услуг посредников**

В процессе получения государственных (муниципальных) услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. Так, установлено, что к посредникам обращались заявители по следующим услугам:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (2,3% опрошенных по данной услуге в филиале МФЦ г. Новосибирска);

- выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (3,3% опрошенных по данной услуге в филиале МФЦ Мошковского района);

- государственная регистрация права собственности (45,5% опрошенных по данной услуге в филиале МФЦ Мошковского района);

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) (5,9% опрошенных по данной услуге в филиале МФЦ Карасукского района).

В ряде филиалов МФЦ не отмечено ни одного факта обращения к посредникам при получении услуг: г. Обь, Татарский, Куйбышевский, Чановский и Маслянинский районы.

Таблица 33 – Причины привлечения посредников при получении наиболее востребованных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Причины привлечения посредников** | **Услуга 3. Получение заграничного паспорта** | **Услуга 4. Получение паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность на территории РФ** | **Услуга 6. Государственная регистрация права собственности** | **Услуга 7. Приватизация** |
| 1 | В целях экономии времени | нет ответа | нет ответа | 18,2% | 100% |
| 2 | Из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги | нет ответа | нет ответа | 9,1% | 100% |
| 3 | Из-за сложности получения отдельных документов | нет ответа | нет ответа | 18,2% | 100% |
| 4 | Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов | нет ответа | нет ответа | 45,5% |  |
| 5 | Посредник был предложен как условие получения результата | нет ответа | нет ответа | 63,6% |  |

Согласно данным, представленным в таблице 33, по двум услугам заявители затруднились назвать причины, побудившие их обратиться к сторонним организациям для получения интересующей услуги.

Большинство респондентов (63,6%), обратившихся к посредникам за получением услуги по регистрации права собственности, указали, что посредник был предложен как условие получения результата.

Все респонденты, обратившиеся к сторонним организациям за содействием в помощи получения услуги по приватизации жилого помещения, указали среди основных причин сложность прохождения всех процедур и получения отдельных документов, а также экономию времени.

Стоимость услуг посреднических организаций указали только респонденты, обратившиеся за получением услуг:

- государственная регистрация права собственности (максимальное значение – 8 000 руб.);

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) (максимальное значение 15 000 руб.).

Случаев мотивации чиновников в целях ускорения (упрощения) порядка получения услуг выявлено не было, что подтверждает отсутствие коррупционных возможностей при предоставлении услуг на базе МФЦ.

Затруднений при получении услуг на базе МФЦ не возникло у:

- 94,45% опрошенных в Татарском районе;

- 91,1% опрошенных в г. Обь;

- 86,8% опрошенных в Карасукском районе;

- 86,4% опрошенных в Маслянинском районе;

- 82,87% опрошенных в Чановском районе;

- 80,6% опрошенных в Куйбышевском районе;

- 79,34% опрошенных в г. Новосибирске;

- 69,6% опрошенных в Мошковском районе

В таблице 34 представлена информация о затруднениях, с которыми столкнулись остальные респонденты при получении наиболее востребованных услуг.

Таблица 34 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при предоставлении услуг в МФЦ, в процентах

| **№ п/п** | **Виды затруднений** | **Обь** | **Новосибирск** | **Татарский район** | **Куйбышевский район** | **Карасукский район** | **Чановский район** | **Маслянинский район** | **Мошковский район** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Затруднений не возникает | 91,1 | 79,34 | 94,45 | 80,6 | 86,8 | 82,87 | 86,4 | 69,6 | **83,90** |
| 2 | Сложность заполнения официальных бланков | 0 | 3,83 | 5 | 38,88 | 18,55 | 6 | 21,7 | 3,3 | **12,16** |
| 3 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 23,3 | 8,53 | 41,1 | 41,5 | 22,86 | 52,63 | 43,9 | 33,68 | **33,44** |
| 4 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0 | 4,50 | 5 | 0 | 58,8 | 33,3 | 13 | 0 | **14,33** |
| 5 | Неудобный режим работы учреждений | 0 | 2,30 | 3,3 | 0 | 0 | 5,6 | 0 | 0 | **1,40** |
| 6 | Большие очереди | 2,3 | 40,00 | 3,3 | 1,8 | 0 | 45,65 | 0 | 0 | **11,63** |
| 7 | Отсутствие необходимой информации об услугах | 10,65 | 9,17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,2 | 15,68 | **4,71** |
| 8 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги | 0 | 7,10 | 0 | 0 | 0 | 16,7 | 0 | 0 | **2,98** |
| 9 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений | 4,7 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,5 | **1,15** |
| 10 | Низкая культура работников учреждений | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,00** |
| 11 | Вымогательство при оформлении документов | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,00** |
| 12 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,00** |
| 13 | Другое | 0 | 4,30 | 0 | 0 | 4,5 | 0 | 2,2 | 7,05 | **2,26** |

По всем филиалам МФЦ причинами затруднений является хождение по кабинетам, так ответили 33,34% опрошенных.

Также среди основных затруднений заявители указали:

- дороговизна услуг (пошлин, платежей) (14,33% опрошенных);

- сложность заполнения официальных бланков (12,16% опрошенных);

- большие очереди (11,63%).

В филиалах в г. Новосибирске (9,17%), г. Оби (10,65%), Маслянинском (2,2%) и Мошковском районах (15,68%) заявители указали на отсутствие необходимой информации об услугах.

Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги выявлена в филиалах МФЦ в г. Новосибирске (7,1%) и в Чановском районе (16,7%).

Никто из опрошенных не указал такие виды затруднений как:

- низкая культура работников учреждений;

- вымогательство при оформлении документов;

- отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги.

В разрезе анализируемых услуг наименьшее количество затруднений у заявителей возникло при получении следующих услуг:

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

- выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- оформление социального проездного билета.

По указанным услугам отмечалось наименьшее количество затруднений и по результатам мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2012 году.

Наибольшие нарекания выявлены по услугам:

- предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

- назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация).

Больше всего заявители недовольны хождением по многим кабинетам (или учреждениям), сложностью заполнения официальных бланков и большими очередями. Именно эти виды затруднений заявители указали в качестве основных почти по каждой востребованной услуге. Это позволяет сделать вывод, что в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» не полностью решена главная задача многофункциональных центров – организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в соответствии с которым заявители должны быть избавлены от необходимости посещения большого количества инстанций при получении услуг.

В таблице 35 представлена информация о том, что, по мнению заявителей, может улучшить предоставление наиболее массовых и востребованных услуг:

Таблица 35 ‑ Улучшение предоставления наиболее массовых и востребованных услуг

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Доля заявителей, указавших данный вариант ответа, %** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Предоставление услуги через Интернет** | **Налаживание взаимодействия** | **Изменение действующего законодательства** | **Иное** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 92,7 | 27,3 | 15,7 | 68,4 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 37,8 | 23,9 | 24,2 | 60,9 |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | 25,3 | 5,0 | 0,0 | 85,0 |
| 4 | Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 44,1 | 14,3 | 10,0 | 93,3 |
| 5 | Оформление социального проездного билета | 92,9 | 17,0 | 40,0 | 87,1 |
| 6 | Государственная регистрация права собственности | 53,5 | 31,8 | 59,1 | 84,1 |
| 7 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 51,1 | 37,8 | 54,1 | 25,5 |
| 8 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 100,0 | 48,2 | 0,0 | 73,2 |
| 9 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 38,7 | 11,2 | 14,3 | 89,1 |
| 10 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 46,6 | 22,2 | 0,0 | 83,4 |
| 11 | Оформление социальной стипендии | 88,9 | 36,1 | 0,0 | 2,8 |

Большинство опрошенных считают, что основным мероприятием по улучшению качества предоставления услуг является предоставление их через Интернет (50,7%). В 2012 году доля указавших на необходимость предоставления услуг через Интернет составляла 32,4%.

Данный факт свидетельствует о необходимости рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме. По мнению респондентов, также в целях улучшения предоставления услуг требуется наладить межведомственное взаимодействие между органами – 26,47%. Также 33,17% заявителей указывают на необходимость внесения изменений в действующее законодательство.

Показательно, что более половины опрошенных (55,7%) отмечают, что предоставление услуг через МФЦ положительно влияет на качество и доступность получения данных услуг.

Таким образом, проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей Новосибирской области качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», показало, что ключевыми факторами повышения эффективности предоставления услуг физическим и юридическим лицам на базе МФЦ могут являться:

1. Закрепление полного и закрытого перечня документов, необходимого для предоставления государственных и муниципальных услуг;

2. Организация межведомственного взаимодействия между органами власти, участвующими в предоставлении услуг;

3. Определение и минимизация сроков предоставления услуг.

4. Предоставление государственных и муниципальных услуг силами универсальных специалистов по принципу «одного окна».

Особое внимание необходимо обратить на организацию межведомственного взаимодействия между органами власти, участвующими в предоставлении услуг. Под межведомственным взаимодействием понимается механизм взаимодействия МФЦ и органов власти, позволяющий МФЦ на основании запросов в органы власти получать документы, необходимые для предоставления услуг, без участия заявителя (получателя услуг), но только в том случае, если это не противоречит законодательству.

С целью оптимизации процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг должна быть разработана схема межведомственного взаимодействия МФЦ и органов власти, позволяющая сократить перечень документов, требуемых (запрашиваемых) у физического или юридического лица (заявителя, получателя услуги).

В настоящее время именно МФЦ становится основной точкой доступа к получению комплексных услуг, поскольку к функциям МФЦ отнесено предоставление государственных или муниципальных услуг по принципу «одного окна», т.е. посредством однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Результатами качественного изменения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ для получателя услуги должно стать повышение доли удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг.

Сравнительный анализ уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и при предоставлении соответствующих услуг в органах власти представлен в Приложении 3 к отчету.

# 2. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области

Основными методами государственного регулирования предпринимательской деятельности являются: государственный контроль (надзор), сертификация, аккредитация, различного рода разрешительные реестры и регистры и лицензирование, которое признается большинством стран мира как самый строгий административный барьер для входа на рынок хозяйствующих субъектов.

Под административными барьерами понимаются установленные решениями государственных органов правила ведения определенной деятельности на рынке, соблюдение которых является обязательным условием ведения этой деятельности, и при этом вводящие платежи за прохождение бюрократических процедур

Необоснованные административные барьеры снижают стимулы входа на рынки новых участников, повышают непроизводственные издержки и создают условия для коррупции и возникновения «административного ресурса».

Одним из ключевых моментов в формировании современных экономических институтов, способствующих развитию предпринимательской активности, является устранение избыточных административных барьеров на пути ведения бизнеса.

Серьезные недостатки, сложившиеся в сфере осуществления лицензирования отдельных видов деятельности, превратили процесс получения лицензий в один из таких барьеров.

Большинство предпринимателей отмечают, что законодательные требования создают проблемы, отнимают много времени и требуют слишком больших затрат[[19]](#footnote-19). При этом основные причины возникновения этих проблем, в принципе, одинаковы в большинстве стран мира: слишком большое количество сложных, часто изменяющихся форм и требований и частая необходимость представления этих форм и исполнения требований.

Согласно Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы[[20]](#footnote-20) (далее – Концепция снижения административных барьеров), одной из общесистемных мер снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг является *совершенствование системы лицензирования*.

Органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации переданы федеральные полномочия по лицензированию медицинской и фармацевтической деятельности, в области оборота наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, а также образовательной деятельности.

Лицензирование является самым формализованным и наиболее жестким механизмом государственного регулирования, связанным с допуском предпринимателей к осуществлению различных видов деятельности.

В соответствии с долгосрочной целевой программой «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы»[[21]](#footnote-21) (далее – Программа снижения административных барьеров) для оперативной и адекватной оценки результатов реализации мероприятий по снижению административных барьеров и повышению качества государственных и муниципальных услуг, предусмотрено внедрение развернутой системы мониторинга, которая позволит оценить такие параметры, как:

* удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг их качеством и доступностью (как в случае предоставления их на базе МФЦ, так и непосредственно в органах государственной власти и местного самоуправления);
* соблюдение установленных законодательством (в том числе административными регламентами) сроков, порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;
* удовлетворенность представителей бизнеса условиями ведения предпринимательства, что является важнейшим показателем эффективности мероприятий по снижению административных барьеров.

В рамках Программы снижения административных барьеров запланировано проведение мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области, в том числе:

* оценка уровня административных барьеров;
* оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности.

Учитывая вышеперечисленное, по согласованию с Заказчиком определены следующие государственные услуги, для проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области:

1. Для оценки уровня административных барьеров, связанных с выходом на рынок субъекта предпринимательской деятельности:

1) комплексная государственная услуга: «Регистрация юридического лица (а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств), получение кодов статистики и постановка на учет в соответствующих федеральных фондах».

2. Для оцени уровня административных барьеров, связанных с осуществлением текущей предпринимательской деятельности:

1) государственная услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»;

2) государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»;

3) государственная услуга «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»;

4) государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»[[22]](#footnote-22);

5) государственная услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»[[23]](#footnote-23);

6) государственная услуг «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»;

7) государственная услуга «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов»;

8) государственная услуга «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области»;

9) государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».

Результаты мониторинга комплексной государственной услуги «Регистрация юридического лица» позволяют оценить административные барьеры субъектов предпринимательской деятельности при выходе на рынок. В свою очередь, результаты мониторинга государственных услуг по выдаче лицензии на осуществление того или иного вида деятельности позволяют оценить административные барьеры, связанные с осуществлением текущей предпринимательской деятельности.

Общее количество заявителей, опрошенных в ходе мониторинга, составило 300 человек. Опрос проводился в г. Новосибирске, в точках предоставления исследуемых услуг, а также среди получателей услуг, перечень которых предоставлен органами исполнительной власти Новосибирской области.

Подробное описание результатов мониторинга по каждой исследуемой государственной услуге представлено в Приложении 4 к Отчету.

## 2.1. Оценка уровня административных барьеров

Административные барьеры – это установленные решениями государственных органов правила ведения определенной деятельности на рынке, соблюдение которых является обязательным условием ведения этой деятельности, и при этом вводящие платежи за прохождение бюрократических процедур.

Административные барьеры можно сгруппировать следующим образом[[24]](#footnote-24):

− при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них (регистрация предприятия, регистрация изменений в статусе предприятия, его уставных документах, получение права на аренду помещения, доступ к кредитам, лизингу оборудования и т.п.);

− при получении права на осуществление хозяйственной деятельности (лицензирование деятельности, регистрация товаров, сертификация товаров и услуг и т.п.);

− при текущем осуществлении хозяйственной деятельности (санкции за нарушения установленных правил, согласование принимаемых решений с контролирующими организациями, получение различных льгот).

Важность данного вопроса подтверждается тем фактом, что «совершенствование контрольно-надзорных и разрешительных функций для снижения избыточных административных барьеров»[[25]](#footnote-25) является одной из задач Концепции снижения административных барьеров.

Кроме того, Минэкономразвития России ежемесячного проводит мониторинг выполнения органами исполнительной власти планов мероприятий по снижению административных барьеров и оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Результаты данного исследования публикуются на официальном сайте в сети Интернет «Административная реформа в Российской Федерации»[[26]](#footnote-26).

Согласно материалам доклада Минэкономразвития России «О лицензировании отдельных видов деятельности в Российской Федерации» по состоянию на 01 апреля 2013 года, с точки зрения нормативного правового регулирования и принятия подзаконных актов практически все проблемы в сфере лицензирования отдельных видов деятельности решены. Вместе с тем, некоторые вопросы правоприменительной практики остаются нерешенными.

### *2.1.1. Оценка административных барьеров при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них*

Анализ комплексной государственной услуги «Регистрация юридического лица» позволил выявить административные барьеры при выходе субъекта предпринимательства на рынок. Государственная услуга «Регистрация юридического лица (а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств), получение кодов статистики и постановка на учет в соответствующих федеральных фондах» подразделяется на два блока государственных услуг:

*1. Регистрация юридического лица.*

Процедура осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». Регистрирующим органом является Федеральная налоговая служба Российской Федерации.

Государственная регистрация осуществляется в срок не более чем пять рабочих дней со дня представления документов в регистрирующий орган.

Данный блок объединяет в себе несколько траекторий услуги:

* государственная регистрация юридического лица при его создании;
* государственная регистрация юридического лица, создаваемого путем реорганизации;
* прекращение деятельности юридического лица в случае присоединения его к другому юридическому лицу;
* государственная регистрация акционерного общества, создаваемого путем реорганизации в форме разделения или выделения, с одновременным внесением записи о прекращении его деятельности в связи с присоединением к другому акционерному обществу;
* государственная регистрация при прекращении унитарного предприятия, а также государственного или муниципального учреждения в связи с отчуждением их имущества в случаях, предусмотренных федеральными законами;
* государственная регистрация изменений, вносимых в учредительные документы юридического лица;
* государственная регистрация юридического лица в связи с его ликвидацией;
* внесение изменений в сведения о юридическом лице, содержащиеся в ЕГРЮЛ, не связанные с внесением изменений в учредительные документы.

Кроме того, в блок комплексной услуги «регистрация юридического лица» входят такие услуги как:

1. Постановка на учет во внебюджетных государственных фондах (пенсионном, обязательного медицинского страхования, социального страхования).

Для получения данной услуги необходимо предоставить следующий пакет документов:

свидетельство о государственной регистрации (для индивидуальных предпринимателей);

лицензия (для частных детективов, охранников, аудиторов, нотариусов, занимающихся частной практикой);

трудовой договор (для граждан, использующих труд наемных работников, как работодателей).

Услуга предоставляется в территориальных отделениях соответствующих внебюджетных фондов. Услуга при предоставлении полного пакета документов оказывается незамедлительно.

2. Получение кодов статистики.

Для получения кодов статистики необходимы следующие документы:

выписка из ЕГРЮЛ;

свидетельство о постановке на налоговый учет (ИНН);

свидетельство о регистрации предприятия (ОГРН).

Услуга предоставляется в территориальном отделении ГМЦ Росстата, срок предоставления – 7 дней.

*2. Регистрация физических лиц в форме индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.*

Данная процедура осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». Регистрирующим органом является Федеральная налоговая служба Российской Федерации.

Государственная регистрация осуществляется в срок не более чем пять рабочих дней со дня представления документов в регистрирующий орган.

Данный блок объединяет в себе несколько траекторий услуги:

* государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
* государственная регистрация при прекращении физическим лицом деятельности в качестве индивидуального предпринимателя;
* государственная регистрация крестьянского (фермерского) хозяйства;
* государственная регистрация прекращения крестьянского (фермерского) хозяйства;
* внесение изменений в сведения об индивидуальном предпринимателе, содержащиеся в ЕГРИП;
* внесение в ЕГРИП записи о крестьянском (фермерском) хозяйстве, зарегистрированном до вступления в силу части первой Гражданского кодекса Российской Федерации;
* внесение в ЕГРИП изменений в сведения о главе крестьянского (фермерского) хозяйства.

Сводные данные о нормативно установленных временных и финансовых издержках заявителя при регистрации юридического лица представлены в табл. 36.

Таблица 36 ‑ Данные о нормативно-установленных издержках заявителя[[27]](#footnote-27)

| **№**  **п/п** | **Перечень обращений (процедур)** | **Исполнитель** | **Правовое обоснование** | **Основания для начала исполнения** | **Результат** | **Срок** | **Стоимость** | **Правовое основание для взимания платы** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Подготовка  1) Решения о создании юридического лица; 2) Учредительных документов юридического лица | Самостоятельно | Федеральный закон № 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц  и индивидуальных предпринимателей» | – | 1) Решение о создании юридического лица;  2) Учредительные документы юридического лица | – | – | – |
| 2 | Подготовка Заявления, включая нотариальное заверение подписи | Самостоятельно | Федеральный закон № 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» | – | Заявление | – | 200 руб. – нотариальное заверение подписи | Налоговый кодекс, ст. 333.24 |
| 3 | Оплата гос. пошлины | Самостоятельно | Налоговый кодекс, ст. 333.33, пункт 1, подпункт 1 | – | Документ об уплате государственной пошлины | – | 4000 руб. – гос. пошлина[[28]](#footnote-28) | Налоговый кодекс, ст. 333.33, пункт 1, подпункт 1 |
| 4 | Государственная регистрация | Инспекция УФНС | Федеральный закон « 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» | 1) Заявление;  2) Решение о создании юридического лица;  3) Учредительные документы юридического лица;  4) Документ об уплате государственной пошлины | 1) Свидетельство о государственной регистрации ;  2) Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;  3) Выписка из ЕГРЮЛ  (либо Решение об отказе в государственной регистрации) | Не более 5 рабочих дней с момента подачи заявления | Бесплатно | – |
| 5 | Получения кодов статистики | Инспекция УФНС, территориальное отделение Росстата | Правила ведения единого государственного реестра юридических лиц и предоставления содержащихся в нем сведений (правило № 19), утв. Постановлением Правительства РФ от 19.06.2002 г. № 438 | – | Информационное письмо с кодами статистики | Не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации | Бесплатно | – |
| 6 | Постановка на учет в соответствующих федеральных фондах (пенсионном, социального страхования, обязательного медицинского страхования) | Инспекция УФНС, федеральные фонды | 1) ФЗ № 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»  ст. 11, пункт 3.1;  2) Правила ведения единого государственного реестра юридических лиц и предоставления содержащихся в нем сведений (правило № 19), утверждены Постановлением Правительства РФ от 19.06.2002 г. № 438 | – | Извещения из федеральных фондов о постановке на учет | Не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации | Бесплатно | – |

Согласно п. 4 ст. 11 Федерального закона № 129-ФЗ регистрирующий орган в течение не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации представляет необходимые сведения в государственные органы, определенные Правительством РФ. В частности, в соответствии с постановлением Правительства РФ от 19 июня 2002 г. № 438 «О Едином государственном реестре юридических лиц» налоговые органы обязаны сообщать сведения о зарегистрированном юридическом лице в 13 органов государственной власти (ПФ РФ, ФСС РФ, Госкомстат России и др).

***Исследование уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Регистрация юридического лица» в Новосибирской области.***

В ходе мониторинга было опрошено 30 заявителей, получивших комплексную государственную услугу в 2013 году.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.*** При получении регистрации заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Инспекция УФНС.

2) Фонд социального страхования.

3) Фонд обязательного медицинского страхования.

4) Пенсионный фонд России.

5) Органы статистики.

Данный факт противоречит п. 4 ст. 11 Федерального закона № 129-ФЗ, согласно которому Инспекция УФНС в течение не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации должна предоставить необходимые сведения в государственные органы, определенные Правительством РФ.

Заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру, как заверение документов у нотариуса, что также соответствует законодательству.

Большинство опрошенных (70%) обращались в орган власти не более 1 раза. По мнению заявителей, оптимальным является обращение в различные учреждения не более двух раз (табл. 37).

Таблица 37 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция) | 1 | 2,8 | 15 |
| 2 | Фонд социального страхования | 1 | 1,09 | 2 |
| 3 | Пенсионный фонд | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Фонд обязательного медицинского страхования | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Органы статистики | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Нотариус | 1 | 1,31 | 2 |
| 7 | Банк | 2 | 2,5 | 3 |

В ходе мониторинга выявлено, что в среднем каждый заявитель предоставил в орган власти 4,43 документа для получения комплексной государственной услуги. Максимальное количество документов, которое было предоставлено респондентами, составило 15 документов. По мнению заявителей, оптимальным является предоставление пакета, состоящего не более чем из 7 документов (среднее значение – 3,83 документа). Примечательно, что в ходе мониторинга 2012 года, заявители указали, что считают целесообразным предоставлять для получения данной услуги не более 3 документов.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Регистрация юридических лиц» в Новосибирске варьируются от 8 до 47 дней и в среднем составляют 17,57 дней. При этом в разбивке по составляющим комплексной услуги заявители указали следующие сроки получения (табл. 38). По результатам мониторинга, проведенного в 2012 году, временные затраты варьировались от 10 до 36 дней и в среднем составляли 13,93 дней.

Таблица 38 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Получение свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, выписки из реестра (ЕГРЮЛ/ЕГРИП) | 2 | 9,53 | 20 |
| 2 | Получения кодов статистики | 1 | 1,5 | 4 |
| 3 | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 1 | 1,35 | 7 |
| 4 | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 1 | 1,15 | 4 |
| 5 | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 1 | 1,08 | 3 |
| 6 | Отправление документов почтовой службой | 1 | 1,67 | 7 |
| 7 | Услуги нотариуса | 1 | 1,29 | 2 |
|  | **Итого:** | **8** | **17,57** | **47** |

Согласно данным таблицы, наибольшее количество времени у заявителей заняло получение свидетельства о государственной регистрации – от 2 до 20 дней. По мнению респондентов, оптимальным для получения данной услуги являются 8,68 дней. В 2012 году заявители оценили оптимальный срок предоставления услуги в 2,12 дня.

Временные затраты заявителей при получении услуги в 2012 году представлены в таблице 39

Таблица 39 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Получение свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, выписки из реестра (ЕГРЮЛ/ЕГРИП) | 2 | 6,33 | 10 |
| 2 | Получения кодов статистики | 1 | 2,21 | 7 |
| 3 | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 1 | 1,42 | 5 |
| 4 | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 1 | 1,18 | 2 |
| 5 | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 1 | 1,09 | 2 |
| 6 | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0,58 | 7 |
| 7 | Услуги нотариуса | 1 | 1,12 | 3 |
|  | **Итого:** | **10** | **13,93** | **36** |

Сравнительный анализ данных, полученных по итогам мониторинга 2012 и 2013 гг. свидетельствует о том, что в 2012 году получение свидетельства о государственной регистрации занимало не более 10 дней, в 2013 году – в 2 раза больше.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди при подаче документов и при получении результата услуги составили от 10 до 120 минут. Стоит отметить, что максимальное значение данного показателя в 2012 году составлял 60 минут. Таким образом, максимальное время ожидания в очереди на подачу документов увеличилось в 2 раза.

Средние временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов составили 43,67 мин., на получение результата услуги – 42 мин.

При этом необходимо отметить, что целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы[[29]](#footnote-29) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган власти к 2014 году до 15 минут.

Таким образом, фактическое время ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата превышает целевое значение в 2,91 и в 2,8 раз соответственно.

По мнению большинства заявителей (60%), дополнительные временные издержки, связанные с оформлением и подачей документов, являются незначительными. В 2012 году более 83% опрошенных указали, что данный вид издержек для них является значительным. В 2013 году так считает только 30% респондентов. 10% заявителей затруднились ответить на данный вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 1 800 до 15 700 рублей при нормативном размере затрат от 1 000 до 4 200 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 4 747,04 руб. (табл. 40). В 2012 году среднее значение финансовых затрат составило 3 489,39 руб.

Таблица 40 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **max** | **min** |
| **1** | Получение свидетельства о государственной регистрации | 0 | 0 |
| **2** | Получения кодов статистики | 0 | 0 |
| **3** | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 0 | 200 |
|  | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 0 | 0 |
| **4** | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 0 | 500 |
| **5** | Оплата государственной пошлины[[30]](#footnote-30) | 800 | 4 000 |
| **6** | Отправление документов почтовой службой | 100 | 1 000 |
| **7** | Услуги копирования | 100 | 1 000 |
| **8** | Услуги нотариуса | 800 | 3 000 |
| **9** | Другое: открытие расчетного счета | 0 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **1 800** | **15 700** |

Структура финансовых затрат заявителей, определенная по итогам мониторинга в 2012 году представлена в таблице 41.

Таблица 41 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **стоимость** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **max** | **min** |
| **1** | Получения кодов статистики | 0 | 0 |
| **2** | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 0 | 0 |
| **3** | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 0 | 0 |
| **4** | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 0 | 0 |
| **5** | Оплата государственной пошлины[[31]](#footnote-31) | 800 | 4 000 |
| **6** | Отправление документов почтовой службой | -[[32]](#footnote-32) | - |
| **7** | Услуги копирования | -[[33]](#footnote-33) | - |
| **8** | Услуги нотариуса | 200 | 2 000 |
|  | **Итого:** | **1 000** | **6 000** |

В ходе опроса 2013 года респонденты отметили, что, по их мнению, общая стоимость получения данной услуги не должна превышать 8 000 руб. (среднее значение – 2 450 руб.). В 2012 году заявители оценили оптимальную стоимость получения услуги в 2 000 руб. (среднее значение – 1 013,79 руб.). 10% опрошенных считают, что данная услуга должна предоставляться бесплатно. В 2012 году такой ответ указали только 3% опрошенных.

Большинство опрошенных (70%) считают такую сумму расходов вполне обоснованной. По мнению остальных респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть существенно ниже.

В сравнении с результатами прошлогоднего мониторинга, сумма расходов, которые понес заявитель при получении услуги, существенно выросла.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для регистрации юридического лица. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области в 2012 и в 2013 году.

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги: 3,3% опрошенных указали, что они воспользовались услугами посредников. В среднем затраты на услуги посредников составляют 5 000 руб.

В 2012 году 30,3% опрошенных указали, что воспользовались услугами посредников. Стоимость услуг сторонних организаций в среднем составляла 5 600 рублей.

Заявители, воспользовавшиеся услугами сторонних организаций, указали, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 42).

Таблица 42 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,27 |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | 4,20 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,30 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,43 |
| 5 | Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.) | 4,33 |
| 6 | Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.) | 4,33 |
|  | **Среднее значение** | **4,31** |

Уровень доступности услуги составил 4,31 балл. Необходимо отметить, что по результатам мониторинга 2012 года уровень доступности оценивался заявителями чуть выше и составлял 4,34 балла. В то же время в 2011 году показатель составил всего 2,85 балла.

Наименьший балл респонденты поставили по параметру «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,20 балла). Наибольший балл опрошенные выставили по параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (4,43 балла). В целом уровень доступности по исследуемой услуге можно оценить как ***«хорошо»***.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров. Среднее значение уровня качества по результатам исследования составило 4,03 балла (табл. 43).

Таблица 43 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,90 |
| 2 | Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.) | 3,93 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,20 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,10 |
|  | **Среднее значение** | **4,03** |

Данные таблицы 43 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько ниже, чем доступность. Набольшее недовольство заявителей вызвал параметр «вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

Необходимо отметить, что по результатам мониторинга 2012 года уровень качества был оценен заявителями чуть выше и составлял 4,17 балла; в 2011 году - 3,15 балла. В целом уровень качества можно оценить как ***«хорошо»***.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 60% опрошенных.

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги, рассчитанный как среднее значение уровня качества и уровня доступности, составил 83,4%.

По результатам мониторинга 2012 года данный показатель составил 85,1%; в 2011 году - 58,2%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 44).

Таблица 44 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** | **2013** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 20 | 18,2 | 26,75 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 | 18,2 | 16,7 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 | 6,1 | - |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 | 3 | 26,7 |
| 5 | Большие очереди | 70 | 12,1 | 40 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 10 | - | 3,3 |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 10 | - | - |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений | 20 | - | - |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | - | - | - |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов | - | - | - |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 40 | - | - |

Из таблицы 44 видно, что основной проблемой, с которой сталкиваются заявители при регистрации юридического лица (индивидуального предпринимателя), являются большие очереди. Данный фактор отметили 40% респондентов. Также немаловажным фактором является сложность заполнения официальных бланков и неудобный режим работы учреждений (26,7% опрошенных).

Показательно сравнение данных результатов с данными мониторинга, проведенного по заказу Минэкономразвития Новосибирской области в 2012 году. По сравнению с прошлогодним мониторингом, в этом году респонденты отметили такое же количество факторов, которые препятствовали получению государственной услуги, но при этом высокую стоимость услуг не отметил ни один из респондентов, зато указали на отсутствие необходимой информации об услугах.

По результатам исследования проведена интегральная оценка уровня административных барьеров по комплексной государственной услуге «Регистрация юридического лица» (табл. 45).

Таблица 45 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 5 | 9,53 | 0,52 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 43,67 | 0,34 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 42 | 0,36 |
| 4 | Стоимость получения услуги, рублей | 800,0  4 000,0 | 4 000,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,06 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 4,43 | 0,90 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 3,3% | 0,967 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,73** |

Нормативное значение комплексной оценки – 1. Фактическое значение интегральной оценки уровня административных барьеров составило 0,73. Практически по всем критериям отмечено превышение фактического значения показателя над нормативно установленным. По результатам мониторинга 2012 года, интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,72. Таким образом, можно отметить незначительное улучшение интегральной оценки.

Согласно данным таблицы 45, существенно превышены сроки ожидания заявителей в очереди при подаче документов на получение услуги и при получении результата услуги.

Стоит отметить, что по сравнению результатами 2012 года существенно сократилась доля заявителей, обращавшихся к услугам посредников. В 2012 году 30% опрошенных указали на необходимость обращения к посредникам, в 2013 году – всего 3,3%.

### *2.1.2. Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности*

Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности осуществлялась на основе данных мониторинга, проведенного по следующим государственным услугам:

1) Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук);

2) Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук);

3) Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений;

4) Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области[[34]](#footnote-34);

5) Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области[[35]](#footnote-35);

6) Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области;

7) Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов;

8) Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области;

9) Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области.

Проведенный мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

**1. Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***1.1. Количество документов в рамках предоставления услуги***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Средние показатели по всем государственным услугам представлены в табл. 46.

Таблица 46 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество документов** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение** | **Фактическое значение** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 12 | 11,6 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 7 | 9,24 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 7 | 8,47 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 7 | 4,9 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 10 | 6,7 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 5 | 2,47 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 7 | 7,56 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 5 | 4,06 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 3 | 2,35 |
|  | **Среднее значение** | **7** | **6,37** |

Минимальное количество документов заявители предоставляли при получении государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (2,47) и «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» (2,35). Аналогичный результат был получен и по результатам мониторинга 2012 года.

Следует отметить, что количество документов, предоставляемых заявителем, в основном зависит от специфики услуги.

По 6-ти из 9-ти исследуемых услуг фактическое значение количества документов не превышает нормативное. Превышение отмечено услугам:

- «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»;

- «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»;

- «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов».

Ранжирование государственных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуги, по результатам мониторинга представлено в табл. 47.

Таблица 47 ‑ Ранжирование государственных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | 3 и менее | Низкий | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области |
| Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области |
| 2. | 4 – 6 | Средний | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области |
| Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области |
| Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области |
| 3. | 7 – 10 | Высокий | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) |
| Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений |
| Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов |
| 4. | 11 и более | Очень высокий | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) |

Данные табл. 32 показывают, что уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения всех рассматриваемых услуг, находится на «среднем» уровне. По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что уровень административных барьеров по исследуемому параметру на «высоком» уровне.

Большинство услуг были отнесены к группе с низким (3 и менее) и средним (4 – 6 документов) уровнем административных барьеров:

- «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»;

- «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области»;

- «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»;

- «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»;

- «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области».

***1.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы», утвержденной Постановление Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п (далее – Программа), на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 48.

Таблица 48 ‑ Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 1 | 1,89 | 3 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 1 | 1,31 | 2 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 1 | 1,98 | 2 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 1 | 1,94 | 2 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 1 | 1,90 | 2 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
|  | **Среднее значение** | **1** | **1,81[[36]](#footnote-36)** | **3** |

Согласно данным таблицы 48, наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» - 3 обращения. Аналогичный результат был получен по итогам мониторинга, проведенного Минэкономразвития НСО в 2012 году.

По большинству государственных услуг (88,9%) максимальное количество обращений в различные органы власти и учреждения не превышает двух, что, в целом, соответствует целевому индикатору Программы.

**2. Оценка временных затрат заявителей**

В таблице 49 представлены данные о временных издержках заявителей при получении исследуемых государственных услуг.

Таблица 49 ‑ Уровень временных издержек заявителей при получении государственной услуги, дни

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 45 | 15,11 | - |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 45 | 16,72 | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 45 | 28,67 | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 45 | 30,56 | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 21[[37]](#footnote-37) | 56,33 | 2,68 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 30 | 19,53 | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 45 | 30,38 | - |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 28[[38]](#footnote-38) | 28,82 | 1,03 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 30 | 22 | - |
|  | **Среднее значение** | **37,11** | **27,57** | **-** |

Согласно информации, представленной в табл. 49, показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение государственных услуг, находятся в пределах установленных нормативных значений.

Превышение нормативного срока отмечено по двум государственным услугам:

- «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» (превышение в 2,68 раза);

- «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» (превышение в 1,03 раза).

В ходе мониторинга были оценены временные издержки заявителей на ожидание в очереди для подачи документов (табл. 50).

Таблица 50 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 30 | 27,39 | - |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 30 | 27,24 | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 30 | 16,67 | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 30 | 3,35 | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 15 | 1,53 | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 15 | 3,6 | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 15 | 2,31 | - |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 60 | 12,35 | - |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 60 | 4,05 | - |
|  | **Среднее значение** | **31,7** | **10,94** | **-** |

Информация, представленная в табл. 50, показывает, что наименьшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди для подачи документов приходится на услугу «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» – 1,53 мин. Наибольшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди при подаче документов, приходится на услугу «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» – 27,39 мин.

Стоит отметить, что по всем услугам соблюдается время ожидания заявителей в очереди для подачи документов. Кроме того, в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги в 2,9 раза меньше, чем установлено нормативными документами.

Целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров[[39]](#footnote-39) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.

Следовательно, органам исполнительной власти Новосибирской области может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты в части нормативного времени ожидания в очереди на подачу документов на получение услуги до 15 минут.

В отдельных случаях было установлено превышение нормативного значения. Так, например, респонденты указали, что уровень их временных издержек в очереди для подачи документов на получение государственной услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» превысил нормативно установленное значение в 4 раза.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди при получении результата государственной услуги» составило 11,1 минуты (табл. 51).

Таблица 51 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуги, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение, дн.** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 15 | 28,26 | 1,88 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 15 | 28,62 | 1,91 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 15 | 16,33 | 1,09 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 30 | 3,15 | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 15 | 0,9 | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 15 | 2,77 | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 15 | 1,69 | - |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 30 | 14,71 | - |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 60 | 3,25 | - |
|  | **Среднее значение** | **23,3** | **11,1** | **-** |

Информация, представленная в табл. 51, демонстрирует, что по 6-ти из 9-ти анализируемых услуг время ожидания заявителей в очереди при получении результата услуги соответствует нормативному значению. Исключение составляют такие услуги как:

- «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»;

- «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»;

- «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений».

В среднем заявители ожидают в очереди при получении результата интересующей их услуги в 2,1 раза меньше, чем установлено нормативными документами. Это позволяет сделать вывод о достаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей. Кроме того, по ряду услуг может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты в целях уменьшения времени ожидания в очереди.

**3. Оценка финансовых издержек заявителей**

Уровень финансовых издержек заявителей, а также стоимость услуг посредников представлены в табл. 52.

Таблица 52 ‑ Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Сумма официальных расходов[[40]](#footnote-40)** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** | **Стоимость услуг посредников** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 600 - 6 000[[41]](#footnote-41) | 2 120 | - | 40 000 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 600 - 6 000 | 2 917,2 | - | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 600 - 6 000 | 3 280 | - | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 600 - 6 000 | 4 031,6 | - | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 10 000 – 50 000 | 17 359,0 | - | Факт обращения установлен. Стоимость не указана. |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 40 000 | 40 000 | - | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 600 - 6 000 | 6 000 | - | - |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 1 000[[42]](#footnote-42) | 111 264,7 | - | - |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 350 | 350 | - | - |
|  | **Среднее значение** | **15 705,6** | **20 813,6** |  |  |

Как показывают данные, представленные в табл. 52, при получении большинства услуг респонденты понесли затраты, не превышающие нормативно установленные.

Оценить превышение фактических затрат над нормативными по услуге «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» не представляется возможным.

В соответствии с пунктом 13 Административного регламента за выдачу разрешения взимается:

- государственная пошлина в размере 1 000,00 рублей;

- в случае, если транспортное средство является тяжеловесным, взимается возмещение вреда автомобильным дорогам.

В Административном регламенте приводится отсылочная норма к Постановлению Губернатора Новосибирской области «О взимании платы с владельцев или пользователей автомобильного транспорта, перевозящего тяжеловесные грузы при проезде по автомобильным дорогам общего пользования регионального и межмуниципального значения, относящимся к государственной собственности Новосибирской области» от 25.03.2009г. № 118. Необходимо указать, что данный нормативный правовой акт признан утратившим силу, в соответствии с Постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.03.2011 № 63. Таким образом, необходимо внести изменения в действующий административный регламент предоставления исследуемой услуги.

По двум услугам из девяти было отмечено привлечение сторонних организаций (посредников) для получения результата услуги. Как правило, посредников привлекали с целью экономии времени сотрудников и для качественного и оперативного получения услуги. Наибольшая стоимость услуг посредников была отмечена при получении услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» и составила 40 000 руб.

Сравнение полученных результатов с данными мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2012 году, показывает, что в прошлом году привлечение посредников отмечено по услуге «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции». Стоимость услуг посредников в 2012 году составляла 13 000 руб.

Максимальная сумма официальных расходов заявителей отмечена по услуге «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» и составила 111 264,7 руб. Оценить превышение фактического значения над нормативным по данной услуге не представляется возможным по причинам, указанным выше.

По результатам 2012 года максимальная сумма официальных расходов заявителей при получении услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» составила 80 000 руб. Нельзя однозначно утверждать, что такая сумма является превышением нормативно установленного значения, так как согласно ст. 333.33 Налогового кодекса РФ размер государственной пошлины за выдачу лицензии на 1 год составляет 40 000 руб. Вполне возможно, что заявитель оплачивал лицензию сроком действия на два года.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни по одной из исследуемых государственных услуг не было выявлено фактов мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур. Аналогичный результат был получен и по результатам мониторинга 2012 года.

**4. Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги**

Большинство опрошенных (84%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам (рис. 2):

Рисунок 2 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении государственных услуг

Больше всего заявители недовольны хождением по многим кабинета (7,7%), дороговизной услуг (7,7%), а также сложностью заполнения официальных бланков (4,7%).

Показательно, что по результатам мониторинга 2012 года респонденты отметили существенно больше затруднений, с которыми сталкивались, а также доля заявителей, указавших тот или иной вид затруднения была существенно выше.

Кроме того, по ряду услуг заявители указали, что затруднений при получении услуг не возникало:

- «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»;

- «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».

**5. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам составило 4,50 балла, что соответствует значению «хорошо» (табл. 53).

В 2012 году уровень доступности составлял 4,54 балла. Таким образом, уровень доступности незначительно снизился.

Таблица 53 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Уровень доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 4,75 |
| 2 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 4,70 |
| 3-4 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 4,56 |
| 3-4 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 4,56 |
| 5 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 4,52 |
| 6 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 4,48 |
| 7 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 4,46 |
| 8 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 4,38 |
| 9 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 4,12 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,50** |

Выше среднего значения респонденты оценили уровень доступности пяти государственных услуг.

1. Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.
2. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов.
3. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук).
4. Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.
5. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук).

Согласно данным табл. 38, по уровню доступности лидирует услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» (4,75). На последнем месте рейтинга находится услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (4,12).

**6. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,67 балла, что несколько выше, чем уровень доступности. Данные свидетельствуют о том, что заявители оценивают уровень качества выше, чем «хорошо», но ниже, чем «отлично». Рейтинг государственных услуг по уровню качества представлен в табл. 54.

В 2012 году уровень качества составлял 4,87 балла. Таким образом, отмечено существенное снижение уровня качества государственных услуг.

Таблица 54 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Уровень качества** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 4,96 |
| 2 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 4,94 |
| 3 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 4,91 |
| 4 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 4,85 |
| 5 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 4,82 |
| 6 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 4,53 |
| 7 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 4,46 |
| 8 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 4,44 |
| 9 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 4,13 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,67** |

Согласно данным табл. 54, первые две позиции в рейтинге занимают те же услуги, что в рейтинге по уровню доступности:

1. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов.
2. Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.

Качество государственной услуги «1. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» заявители оценили в 4,94 баллов.

По результатам мониторинга 2012 года максимальный уровень качества (5 баллов) был отмечен по услуге «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции».

Последнее место в рейтинге заняла услуга «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» - 4,13 баллов.

В целом, необходимо отметить, что по всем рассмотренным услугам показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг, что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

**7. Общая оценка государственных услуг**

Проведенный анализ позволил определить уровень административных барьеров по исследуемым услугам, а также мнение заявителей о качестве и доступности государственных услуг по нескольким основаниям, а именно:

1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

3. Уровень временных издержек.

4. Уровень финансовых издержек.

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области составило 87,1%. В 2012 году вреднее значение уровня удовлетворенности составляло 94,03%.

Все заявители, обратившиеся за получением следующих услуг, указали, что удовлетворены их качеством и доступностью:

- «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»;

- «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».

Меньше всего из исследуемых услуг респонденты довольны качеством и доступностью услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» - 35,3%.

В 2012 году менее всего заявители были удовлетворены качеством услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» (88,8%), хотя полученный результат является довольно высоким.

Рейтинг государственных услуг по уровню удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области, по результатам мониторинга, представлен в табл. 55.

Таблица 55 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню качества и доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общий уровень удовлетворенности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-2 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 100% |
| 1-2 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 100% |
| 3 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 96,6% |
| 4 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 95% |
| 5 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 93,75% |
| 6 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 89,1% |
| 7 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 87,5% |
| 8 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 76,7% |
| 9 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 35,3% |
|  |  | **Среднее значение** | **87,1%** |

По результатам мониторинга определена интегральная оценка уровня качества и доступности исследуемых государственных услуг (табл. 56).

Таблица 56 ‑ Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня качества и доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка уровня качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 96,9% |
| 2 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 96,6% |
| 3 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 94,7% |
| 4 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 92,3% |
| 5 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 90,2% |
| 6 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 90,1% |
| 7 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 89,6% |
| 8 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 89,4% |
| 9 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 85,9% |
|  |  | **Среднее значение** | **91,7%** |

Согласно данным табл. 56, наибольшая интегральная оценка уровня качества и доступности определена по услуге «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» - 96,9%. Наименьшая оценка – по услуге «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» - 85,9%.

Стоит отметить, что по всем исследуемым услугам определены довольно высокие интегральные оценки уровня качества и доступности.

По результатам мониторинга была проведена интегральная оценка уровня административных барьеров исследуемых государственных услуг. Оценка проводилась в соответствии с методикой, разработанной Консультантом.

Для расчета интегрального показателя уровня административных барьеров по каждой государственной услуге использовались следующие критерии:

1. Соблюдение сроков получения услуги (дн.).

2. Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов (мин.).

3. Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги (мин.).

4. Стоимость получения услуги (руб.).

5. Количество обращений в различные инстанции для получения услуги.

6. Количество документов, необходимых для получения услуги.

7. Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам.

На основе данных по каждому из указанных критериев выводилась интегральная оценка уровня административных барьеров по каждой услуге как среднее значение по указанным критериям. Чем выше интегральная оценка, тем меньше уровень административных барьеров по исследуемой государственной услуге. Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров представлено в табл. 57.

Интегральный показатель по услуге «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» не был рассчитан, в связи со сложностью определения нормативного значения стоимости предоставления услуги.

Таблица 57 ‑ Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка уровня админ.барьеров** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-3 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 1,00 |
| 1-3 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 1,00 |
| 1-3 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 1,00 |
| 4 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 0,99 |
| 5 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 0,96 |
| 6 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 0,93 |
| 7 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 0,91 |
| 8 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 0,90 |
| 9 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | нет данных |
|  |  | **Среднее значение** | **0,96** |

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров государственных услуг составило 0,96. Другими словами, требования, установленные нормативно-правовыми актами, соблюдаются на 96%. Аналогичное значение исследуемого показателя определено и по результатам мониторинга в 2012 году.

Следует отметить, что интегральная оценка по всем государственным услугам превышает 0,9. Это говорит о том, что при получении государственных услуг заявители сталкиваются с небольшим количеством трудностей.

По итогам расчета самый низкий уровень административных барьеров установлен по следующим услугам:

1. Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.

2. Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области.

3. Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области

Согласно результатам мониторинга по указанным услугам административные барьеры сведены к минимуму. Интегральная оценка уровня административных барьеров по данной услуге равна 1.

Самый высокий уровень административных барьеров отмечен по следующим государственным услугам:

1. Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области (0,91).

2. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) (0,90).

По указанным услугам нормативно установленные значения соблюдаются не более чем на 91% от установленного норматива.

Следует отметить, что в целом разница между рейтингом удовлетворенности качеством и доступностью государственных услуг и рейтингом по интегральной оценке уровня административных барьеров незначительная.

В таблице 58 представлена динамика интегрального показателя уровня административных барьеров за период 2011 – 2013 гг.

Таблица 58 ‑ Динамика интегрального показателя уровня административных барьеров за период 2011 – 2013 гг.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральный показатель** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** | **2013** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 0,84 | 0,98 | 0,93 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) |  | 0,96 | 0,90 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений |  | 0,99 | 0,96 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 0,81 | 1,00 | 1,00 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области |  |  | 0,91 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 0,79 | 0,95 | 1,00 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов |  | 0,91 | 0,99 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области |  |  | нет данных |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области |  |  | 1,00 |
|  | **Среднее значение** | **0,81** | **0,96** | **0,96** |

Согласно данным таблицы 58, на протяжении 2012 и 2013 гг. интегральный показатель уровня административных барьеров держится на одном уровне и составляет 0,96.

## 2.2. Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности

Под издержками, необходимыми для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности, в данном случае понимаются временные и материальные затраты, которые понес субъект предпринимательства при получении государственной или муниципальной услуги.

В ходе исследования выявлены следующие виды издержек:

1. официально установленные издержки, необходимые для получения государственной (муниципальной) услуги;
2. фактические средние издержки, которые несут субъекты предпринимательства при получении комплексной услуги;
3. минимальные и максимальные значения издержек, которые понесли заявители при получении исследуемых государственных услуг.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них в типовой ситуации «Регистрация юридического лица»***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 59.

Таблица 59 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при регистрации юридического лица (ИП), руб.

| **№**  **п/п** | **Перечень обращений (процедур)** | **Нормативно установленная стоимость** | **Фактическая стоимость по Новосибирской области** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимум** | **Средняя** | **Максимум** |
| 1 | Получение свидетельства о государственной регистрации | Бесплатно | 0 | 0 | 0 | - |
| 2 | Получения кодов статистики | Бесплатно | 0 | 0 | 0 | - |
| 3 | Постановка на учет в Пенсионном фонде | Бесплатно | 0 | 15,38 | 200 | + |
| 4 | Постановка на учет в Фонде социального страхования | Бесплатно | 0 | 0 | 0 | - |
| 5 | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | Бесплатно | 0 | 38,46 | 500 | + |
| 6 | Оплата государственной пошлины[[43]](#footnote-43) | 4 000 | 800 | 2 400 | 4 000 | - |
| 7 | Отправление документов почтовой службой | - | 100 | 243,75 | 1 000 | - |
| 8 | Услуги копирования | - | 100 | 243,75 | 1 000 | - |
| 9 | Услуги нотариуса | 200 | 800 | 1 392,31 | 3 000 | 4 - 15 |
| 10 | Другое: открытие расчетного счета | - | 0 | 2 900 | 6 000 | - |
| 11 | Услуги посредников | Не предусмотрено | 0 | 2 500 | 5 000 | + |
|  | **Итого** | **4 200** | **1 800** | **9 733,65** | **20 700** |  |

Как следует из табл. 59, в Новосибирской области отмечен факт превышения нормативно установленных затрат по услугам нотариуса.

Кроме того, отмечены превышения по нормативно бесплатным процедурам и документам:

- постановка на учет в Пенсионном фонде;

- постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования.

Плата за получение свидетельства о регистрации составила 800 или 4 000 руб., что полностью соответствует законодательству.

По данным респондентов, общий размер затрат[[44]](#footnote-44), связанных с получением услуги, варьируется от 1 800 до 20 700 рублей при нормативном размере затрат от 1 000 до 4 200 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 9 733,65 руб.

Большинство опрошенных (70%) считают такую сумму расходов вполне обоснованной. По мнению остальных респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть существенно ниже.

В ходе опроса респонденты отметили, что, по их мнению, общая стоимость получения данной услуги не должна превышать 8 000 руб. (среднее значение – 2 450 руб.). В 2012 году заявители оценили оптимальную стоимость получения услуги в 2 000 руб. (среднее значение – 1 013,79 руб.). 10% опрошенных считают, что данная услуга должна предоставляться бесплатно. В 2012 году такой ответ указали только 3% опрошенных.

В сравнении с результатами прошлогоднего мониторинга, сумма расходов, которые понес заявитель при получении услуги, существенно выросла.

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги: 3,3% опрошенных указали, что они воспользовались услугами посредников. Затраты на услуги посредников составили 5 000 рублей. В 2012 году доля респондентов, воспользовавшихся услугами посредников, составила 30%. Стоимость услуг сторонней организации в среднем составляла 5 600 руб.

Респонденты отметили, что посредник был предложен как условие получения результата.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни один из опрошенных не указал на необходимость привлечения посредников как условие получения результата услуги.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для регистрации юридического лица. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011, и в 2012 году

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как «ниже среднего», соответствующий нормативно установленным значениям.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, при получении права на осуществление хозяйственной деятельности***

Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, при получении права на осуществление хозяйственной деятельности осуществлялась на основе данных мониторинга по следующим услугам:

1) государственная услуг «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)».

2) государственная услуга «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)».

3) государственная услуга «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений».

4) государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»[[45]](#footnote-45).

5) государственная услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»[[46]](#footnote-46).

6) государственная услуг «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области».

7) государственная услуга «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов».

8) государственная услуга «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области».

9) государственная услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».

Проведенный мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

**1. Общий уровень затрат заявителей при получении государственных услуг**

В ходе мониторинга по каждой государственной услуге был определен общий уровень затрат заявителей (табл. 60).

Таблица 60 ‑ Общая сумма затрат заявителей при получении государственных услуг, руб.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общая сумма затрат, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 6 800 | 31 855,99 | 59 500 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 1 000 | 5 907,71 | 12 600 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 4 600 | 5 613,33 | 9 000 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 3 200 | 4 876,02 | 7 000 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 2 500 | 18 442,3 | 60 000 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 40 600 | 42 466,67 | 44 200 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 9 400 | 63 918,74 | 272 600 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 4 500 | 115 014,71 | 204 500 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 650 | 1 961,76 | 3 450 |

Согласно данным, представленным в табл. 60, максимальные финансовые издержки выявлены по следующим услугам:

1. «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» – 272 600 руб. Указанные затраты сложились в основном за счет расходов на получение документов в Учебном центре и в НЦСМ.

2. «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» – 204 500 руб. Указанные затраты сложились за счет оплаты государственной пошлины – 200 000 руб., услуг копирования – 2 000 руб., получения схемы транспортного средства (автопоезда), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с изображением размещения такого груза – 2 000 руб. и пр.

Наименьшее максимальное значение общих затрат было выявлено по следующим услугам:

1. «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» – 3 450 руб.

2. «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» – 7 000 руб.

3. «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений» - 9 000 руб.

Доля официальных затрат (нормативно установленных) в общей сумме затрат заявителей представлена в табл. 61.

Таблица 61 ‑ Доля официальных затрат в общей сумме расходов заявителей

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Норматив. значение финансовых расходов** | **Доля официальных затрат в общей сумме расходов** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **от минимального значения** | **от среднего значения** | **от максимального значения** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 6 000 | 88,2% | 18,8% | 10,1% |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 6 000 | 600,0% | 101,6% | 47,6% |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 6 000 | 130,4% | 106,9% | 66,7% |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 6 000 | 187,5% | 123,1% | 85,7% |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 10 000 – 130 000 | 2800,0% | 379,6% | 116,7% |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 40 000 | 98,5% | 94,2% | 90,5% |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 6 000 | 63,8% | 9,4% | 2,2% |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 1 000[[47]](#footnote-47) | 22,2% | 0,9% | 0,5% |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 350 | 53,8% | 17,8% | 10,1% |

Исходя из данных табл. 61, существенную долю в общей сумме затрат от среднего и максимального значения занимают иные (кроме официальных) затраты, так как на оплату государственной пошлины и иных официальных платежей, необходимых для получения результата государственной услуги, идет от 2,2% до 90,5% затрат. Остальные затраты связаны с получением документов, необходимых для получения услуги.

**2. Уровень финансовых издержек заявителей на оплату государственной пошлины**

В табл. 62 представлены данные о сумме официальных расходов заявителей на оплату государственной пошлины при получении государственных услуг.

Таблица 62 ‑ Доля официальных затрат в общей сумме расходов заявителей

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Сумма официальных расходов** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 6 000 | 2 000 | 3 486,96 | 6 000 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 6 000 | 1 000 | 2 917,24 | 6 000 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 6 000 | 2 600 | 3 280 | 6 000 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 6 000 | 2 600 | 4 031,58 | 6 000 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 10 000 – 130 000 | 2 000 | 17 358,97 | 50 000 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 40 000 | 40 000 | 40 000 | 40 000 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 6 000 | 6 000 | 6 000 | 6 000 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 1 000[[48]](#footnote-48) | 1 500 | 111 264,71 | 200 000 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 350 | 350 | 350 | 350 |

Как показывают данные табл. 62, практически по всем государственным услугам соблюдены нормативно установленные значения.

По результатам мониторинга, максимальная сумма официальных расходов заявителей при получении услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» составила 200 000 руб. Нельзя однозначно утверждать, что такая сумма является превышением нормативно установленного значения, так как определить нормативное значение стоимости услуги затруднительно.

**3. Уровень финансовых издержек заявителей на привлечение сторонних организаций**

В рамках исследования уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области было выявлено обращение заявителей к сторонним организациям (посредникам) (табл. 63).

Таблица 63 – Привлечение сторонних организации (посредников) при получении государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Доля заявителей, обращавшихся к посредникам, %** | **Стоимость услуг посредников, руб.** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 2,2% | 40 000 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 0% | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 0% | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 0% | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 2,5% | не указано |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 0% | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 0% | - |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 0% | - |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 0% | - |

Согласно данным табл. 63, к сторонним организациям (посредникам) обращались 0,9% заявителей при получении следующих услуг:

1. «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)».

2. «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области».

В 2012 году к сторонним организациям обращались 5,17% заявителей при получении следующих услуг:

1. «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности».

2. «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности».

3. «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции».

Сумма затрат на услуги посредников составила 40 тыс. руб. по услуге «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)».

По услуге «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» респонденты отказались озвучивать стоимость услуг посредников.

Как правило, заявители обращаются к сторонним организациям (посредникам) в целях экономии времени и в связи со сложностью прохождения процедур получения государственной услуги, а также с целью качественного и оперативного оформления документов.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни по одной из исследуемых государственных услуг не было выявлено фактов мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур. Аналогичный результат был получен и в 2012 году.

## 2.3. Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью

Проведенный мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области позволяет сформировать следующие рекомендации:

*1. Совершенствование нормативной правовой базы.*

В ходе мониторинга выявлено, что предоставление услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» регламентируется Административным регламентом, утвержденным Приказом Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области от 14.12.2010 №79.

По результатам анализа положений Административного регламента определено, что в нем содержатся отсылочные нормы на нормативный правовой акт, который утратил силу, в частности, на Постановление Губернатора Новосибирской области от 25.03.2009г. № 118.

Кроме того, установленные в регламенте нормативные значения времени ожидания в очереди на подачу документов и получение результата услуги превышают целевой показатель реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров[[49]](#footnote-49). Согласно время ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Рекомендуется органам исполнительной власти Новосибирской области внести изменения в административные регламенты предоставления государственных услуг в части приведения в соответствие с целевыми показателями Концепции нормативных значений времени ожидания в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Также стоит отметить, что в ходе исследования не удалось обнаружить административный регламент по услуге «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области».

В связи с этим рекомендуется принять административный регламент предоставления данной государственной услуги.

*2. Организация межведомственного взаимодействия, в частности по вопросам получения таких документов, как:*

* санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности;
* документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии;
* заключение органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами РФ;
* сведения о соответствии помещения требованиям пожарной безопасности и другие данные.

Как показал мониторинг, заявители тратят большое количество времени и финансовых средств на получение документов, которые находятся в распоряжении органов власти.

*3. Организация предоставления услуги по принципу «одного окна»,* в том числе на базе МФЦ. Это позволит заявителю обращаться за получением услуги по месту нахождения, соответственно снизит транспортные и другие издержки, связанные с обращением непосредственно в орган, предоставляющий услугу.

*4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.*

Согласно результатам опроса, большинство заявителей для получения интересующей их информации пользуются Интернет-ресурсами органов, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, а также звонят по телефону и приходят на личный прием.

Повышение качества информирования заявителей посредством сети Интернет и размещения форм документов и образцов их заполнения в доступной для заявителя форме позволит уменьшить нагрузку на сотрудников органов власти, связанную с консультированием заявителей, и больше рабочего времени уделять непосредственному предоставлению государственных (муниципальных) услуг.

# 3. Аналитический отчет о результатах проведения внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления

В соответствии с Техническим заданием перед Консультантом поставлена задача: провести внешний мониторинг качества и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области на основе Программы и Порядка проведения регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, предоставленных в Техническом задании.

По согласованию с Заказчиком (письмо Минэкономразвития НСО от 30.10.2013 №1605-14/8) определены следующие государственные и муниципальные услуги для проведения внешнего мониторинга, а именно:

*1)* *25 государственных услуг*:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.

2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.

3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области

4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.

5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.

6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

7. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области

8. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;

9. Присвоение звания «Ветеран труда».

10. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.

11. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений.

12. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

13. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.

14. Государственная регистрация рождения.

15. Государственная регистрация заключения брака.

16. Государственная регистрация расторжения брака.

17. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния.

18. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области

19. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.

20. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

21. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.

22. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.

23. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

24. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации

25. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации

2) *17 муниципальных услуг*:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2. Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации

3. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

6. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

7. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов

8. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

9. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

10. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

11. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

12. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

13. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

14. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

15. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

16. Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

17. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Исследование проведено путем заявителей, обратившихся за получением указанных услуг в исполнительные органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области в период проведения мониторинга.

Внешний мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг проводился в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области (точки опроса – администрации городских округов, администрации муниципальных районов и администрации административных центров муниципальных районов):

*1) городские округа:*

1. г. Новосибирск
2. г. Обь
3. г. Бердск
4. г. Искитим
5. р.п. Кольцово

2*) муниципальные района:*

1. Баганский район (с. Баган).
2. Барабинский район (г. Барабинск).
3. Болотнинский район (г. Болотное).
4. Венгеровский район (с. Венгерово).
5. Доволенский район (с. Довольное).
6. Здвинский район (с. Здвинск).
7. Искитимский район.
8. Карасукский район (г. Карасук).
9. Каргатский район (г. Каргат).
10. Колыванский район (п.г.т. Колывань).
11. Коченевский район (п.г.т. Коченево).
12. Кочковский район (с. Кочки).
13. Краснозерский район (п.г.т. Краснозерское).
14. Куйбышевский район (г. Куйбышев).
15. Купинский район (г. Купино).
16. Кыштовский район (с. Кыштовка).
17. Маслянинский район (п.г.т. Маслянино).
18. Мошковский район (п.г.т. Мошково).
19. Новосибирский район.
20. Ордынский район (п.г.т. Ордынское).
21. Северный район (с. Северное).
22. Сузунский район (п.г.т. Сузун).
23. Татарский район (г. Татарск).
24. Тогучинский район (г. Тогучин).
25. Убинский район (с. Убинское).
26. Усть-Тарский район (с. Усть-Тарка).
27. Чановский район (п.г.т. Чаны).
28. Черепановский район (г. Черепаново).
29. Чисторозерный район (п.г.т. Чистоозерное).
30. Чулымский район (г. Чулым).

Мониторинг проводился в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 г. При проведении опросов использованы формы опросных листов (анкет), предоставленных Заказчиком.

Выборочная совокупность составила 2 256 респондента:

1. По государственным услугам было опрошено 390 респондентов.

2. По муниципальным услугам было опрошено 1 866 респондентов, в том числе:

- в муниципальных районах и городских округах (за исключением г. Новосибирска) Новосибирской области – 1 707 респондентов;

- в г. Новосибирске – 159 респондентов.

Социологический опрос направлен на выявление:

* информированности населения о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;
* временных затрат, которые потребовались для получения государственной (муниципальной) услуги;
* использования услуг посредников при обращении за государственной (муниципальной) услугой;
* удовлетворенности населения качеством исполнения государственной (муниципальной) услуги;
* затруднений, возникающих у заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

## 3.1. Итоговый доклад о результатах внешнего мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области в 2013 году, включающий анализ параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также сравнение государственных и муниципальных услуг по качеству их предоставления

### *3.1.1. Определение нормативных значений параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной (муниципальной) услуги, требования к стандарту комфортности*

В рамках выполнения мониторинга проведен сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества государственных и муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества государственных и муниципальных услуг осуществлялся посредством анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых услуг, в том числе административных регламентов и порядков предоставления услуг.

Регламентом является нормативный правовой акт органа власти, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти при предоставлении государственной услуги.

Административный регламент разрабатывается исполнительным органом, к сфере деятельности которого относится предоставление соответствующей государственной услуги, на основе законодательства.

По результатам анализа определено, что по всем исследуемым государственным услугам утверждены административные регламенты.

Анализ содержания административных регламентов предоставления исследуемых услуг показал, что в целом практически все регламенты соответствуют требованиям, предъявляемым к ним Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 (ред. от 03.12.2012).

В административных регламентах установлены нормативные значения следующих параметров качества и доступности услуг:

1. Срок предоставления услуги.
2. Время ожидания в очереди на подачу документов при получении услуги.
3. Время ожидания в очереди на получение результата предоставления услуги.
4. Стоимость предоставления услуги.
5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги.

Стоит отметить, что в регламентах Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области не установлен исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг.

Последним пунктом в перечне указываются «другие документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации для предоставления государственной услуги», что противоречит Правилам разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденным Постановлением Правительства от 16 мая 2011 г. № 373 (ред. от 03.12.2012).

Указанный недостаток также выявлен по итогам работ по мониторингу качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (на базе исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления), в том числе по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, в марте 2013 года.

Сводные данные о нормативно установленных значениях полных временных затрат заявителей при получении государственных услуг в органах исполнительной власти Новосибирской области представлены в табл. 64.

Согласно данным табл. 64, нормативный срок предоставления не установлен только по двум исследуемым услугам:

1. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.
2. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Нормативный уровень временных издержек на получение услуг варьируется от 20 минут (по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников») и до 90 календарных дней.

Таблица 64 – Сводные данные о нормативно установленных значениях полных временных затрат заявителей при получении государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Срок предоставления (дней)** | **Время ожидания в очереди (мин.)** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **на подачу документов** | **на получение результата** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 57 | 30 | не обращается |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | 57 | 30 | не обращается |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области; | 90 | 30 | не обращается |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 90 | 30 | не обращается |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 90 | 30 | не обращается |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | 41[[50]](#footnote-50) | 30 | не обращается |
| 7 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области. | 90 | 30 | не обращается |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 60 | 30 | 30 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 75 | 30 | 30 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 90 | 30 | не обращается |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | 25 | 30 | не обращается |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 90 | 30 | не обращается |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 10 | 30 | 30 |
| 14 | Государственная регистрация рождения. | в день обращения | 120 | не установлено |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака. | 30[[51]](#footnote-51) | 120 | не установлено |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака. | 30 | 120 | не установлено |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | в день обращения | 120 | не установлено |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 15[[52]](#footnote-52) | 15 | 5 |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 20 (минут)[[53]](#footnote-53) | 15 | не обращается |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | не установлен | не установлено | не установлено |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 30 | 45[[54]](#footnote-54) | 45[[55]](#footnote-55) |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 30 | 45[[56]](#footnote-56) | 45[[57]](#footnote-57) |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 5 | 30 | 20 |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации | не установлен | не установлено | не установлено |
| 25 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 5[[58]](#footnote-58) | 15 | 15 |

Максимальный нормативный срок предоставления (90 календарных дней) установлен по следующим услугам:

1. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области.
2. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
3. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.
4. Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области.
5. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
6. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

По двум услугам не установлено нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов:

1. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.
2. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

В целом нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов варьируется от 15 мин. и до 120 мин.

Минимальное нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов (15 мин.) установлено по следующим услугам:

1. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области.
2. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.
3. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Максимальное нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов (120 мин.) установлено по следующим услугам:

1. Государственная регистрация рождения.
2. Государственная регистрация заключения брака.
3. Государственная регистрация расторжения брака.
4. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния.

Нормативные временные затраты заявителей на ожидание в очереди на получение результата услуги варьируются от 5 мин. по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» до 45 мин.

Максимальные нормативные временные затраты заявителей на ожидание в очереди на получение результата (45 мин.) установлено по следующим услугам:

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.
2. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.

По восьми услугам не установлено нормативное значение времени ожидания в очереди на получение результата услуги:

1. Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области.
2. Возмещение расходов организациям на оказание социальной поддержки инвалидам войны и ветеранам Великой Отечественной войны и труда при проведении работ по землеустройству, связанных с оформлением документов о правах на земельные участки.
3. Государственная регистрация рождения.
4. Государственная регистрация заключения брака.
5. Государственная регистрация расторжения брака.
6. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния.
7. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.
8. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

В ходе исследования определено, что по ряду услуг заявитель не обращается в орган власти за получением результата услуги:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.
3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;
4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.
6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
7. Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области.
8. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
9. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений.
10. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
11. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.

Сводные данные о нормативно установленных значениях финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 65.

Таблица 65 - Сводные данные о нормативно установленных значениях финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Стоимость предоставления услуги** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 0,0 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | 0,0 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области; | 0,0 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 0,0 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 0,0 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | 0,0 |
| 7 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области. | 0,0 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 0,0 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 0,0 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 0,0 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | 0,0 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 0,0 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 0,0 |
| 14 | Государственная регистрация рождения. | 0,0 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака. | 200,0 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака. | 400,0[[59]](#footnote-59) |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 200,0[[60]](#footnote-60) |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 0,0 |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 0,0 |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | 0,0 |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 300,0 |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 1000,0[[61]](#footnote-61) |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 0,0 |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации | не установлено |
| 25 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 400,0[[62]](#footnote-62) |

Согласно данным табл. 65, большинство исследуемых услуг (17) предоставляются заявителям бесплатно, за исключением следующих:

1. Государственная регистрация заключения брака (стоимость – 200,0 руб.).
2. Государственная регистрация расторжения брака (стоимость – 400,0 руб.).
3. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния (стоимость – 200,0 руб.).
4. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (стоимость – 300,0 руб.).
5. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (стоимость – 1000,0 руб.).
6. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации (стоимость – 400,0 руб.).

По результатам анализа определено, что официальная стоимость финансовых затрат заявителей при получении исследуемых услуг варьируется от 0 до 1 000 руб.

Одним из направлений проводимого мониторинга является исследование соответствия нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Анализ соответствия нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных услуг проведен на основе данных, полученных в результате наблюдения в:

1. Исполнительных органах государственной власти Новосибирской области, а именно:
2. территориальных органах Министерства социального развития Новосибирской области - отделах пособий и социальных выплат;
3. государственных казенных учреждениях Новосибирской области центрах занятости населения (далее - центры занятости населения), находящихся в ведении Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области;
4. отделах ЗАГС, являющихся органами записи актов гражданского состояния на территории Новосибирской области;
5. Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее - инспекция гостехнадзора);
6. Департаменте по охране животного мира Новосибирской области.

Территориальный орган министерства социального развития Новосибирской области - отдел пособий и социальных выплат является органом специальной компетенции, осуществляющим исполнительно-распорядительную деятельность в сфере предоставления мер социальной поддержки населения на территории муниципального района (городского округа) Новосибирской области.

Мониторинг соблюдения показателей стандарта комфортности проводился в отделах пособий и социальных выплат в 30 муниципальных районах и 2 городских округах Новосибирской области.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных услуг в отделах пособий и социальных выплат, представлены в табл. 66.

Таблица 66 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления государственных услуг в отделах пособий и социальных выплат Новосибирской области

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **16** | **17** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** | **31** | **32** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.2 | Помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме работы | **да** | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.3 | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | **да** | + | - | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.4 | На территории, прилегающей к зданию располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей | **-** | - | - | - | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | - | - | + | + | - | -- | - | + | + | + | + | + | - | - | + | + | + |
| 1.5 | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски | **да** | + | - | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | -- | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + |
| 2.3 | Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.) | **Не более 15** | + | - | + | + | + | + | + | + | - | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 4.2 | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | **Не более 15** | + | - | + | + | + | + | + | + | - | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

В таблице \_\_ применяется следующая кодификация муниципальных районов и городских округов:

*(1)- Баганский, (2)- Барабинский, (3) -Болотнинский,(4) -Венгеровский, (5) - Доволенский, (6)- Здвинский, (7) -Искитимский, (8) - Карасукский, (9)- Каргатский, (10) - Колыванский, (11) - Коченевский, (12) - Кочковский, (13) - Краснозёрский, (15) - Купинский, (16) - Кыштовский, (17) - Маслянинский, (19) - Новосибирский, (20) - Ордынский, (21) - Северный, (22) -Сузунский, (23) - Татарский, (24) - Тогучинский, (25) - Убинский, (26) - Усть-Таркский, (27) - Чановский, (28) - Черепановский, (29) - Чистоозёрный, (30) - Чулымский, (31) - г. Бердск,(32) - г. Искитим*

В Куйбышевском и Мошковском районах услуги отдела пособий и социальных выплат предоставляются на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, поэтому оценивать соблюдение значений стандарта комфортности предоставления государственных услуг в этих территориальных органах Министерства социального развития Новосибирской области нецелесообразно, в связи с чем данные по Куйбышевскому и Мошковскому районам не включены в таблицу 66.

Среди тех параметров комфортности, которые соблюдаются практически в каждом исследованном органе, стоит отметить:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

- предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов;

- наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

- рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет;

- наличие образцов заполнения документов;

- наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

- помещение не оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную услугу, а также информацию о режиме работы в отделе пособий и социальных выплат Барабинского района;

- в помещении не предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей в отделах пособий и социальных выплат Барабинского, Болотнинского и Убинского районов;

- отсутствие на территории, прилегающей к зданию, бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей в отделах пособий и социальных выплат Баганского, Барабинского, Болотнинского районов; Кочковского, Купинского, Кыштовского, Ордынского, Северного, Сузунского, Черепановского и Чистоозерного районов;

- не обеспечен беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, в отделах пособий и социальных выплат Барабинского, Болотнинского, Тогучинского районов.

Наблюдаются нарушения требований к срокам ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и получении документов в отделах пособий и социальных выплат Барабинского, Каргатского и Коченевского районов.

Аналогичным образом Консультантом проанализировано соблюдение стандарта комфортности и другими органами государственной власти Новосибирской области: ЗАГС, центрами занятости населения, находящимися в ведении Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области, Инспекцией гостехнадзора и Департаментом по охране животного мира Новосибирской области.

Управление по делам записи актов гражданского состояния администрации Новосибирской области создано в соответствии с законодательством Российской Федерации для организации деятельности по государственной регистрации актов гражданского состояния на территории Новосибирской области и входит в систему исполнительных органов государственной власти области. Отделы ЗАГС являются органами записи актов гражданского состояния на территории Новосибирской области.

Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области является областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, осуществляющим государственное управление и нормативное правовое регулирование в сфере труда, занятости населения, управления системой начального и среднего профессионального образования (за исключением среднего профессионального педагогического образования) на территории Новосибирской области в пределах полномочий, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Новосибирской области, координацию и контроль за деятельностью находящихся в его ведении государственных учреждений Новосибирской области.

Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее - Инспекция гостехнадзора) является областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, осуществляющим исполнительно-распорядительную деятельность по государственному надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники на территории Новосибирской области.

Департамент по охране животного мира Новосибирской области является областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, осуществляющим исполнительно-распорядительную деятельность в сфере охраны, контроля и регулирования использования объектов животного мира и среды их обитания на территории Новосибирской области, а также координацию и контроль за деятельностью подведомственных государственных учреждений Новосибирской области.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных услуг в этих исполнительных органах государственной власти Новосибирской области представлены в табл. 67.

Таблица 67 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | ***1. ЗАГС*** | | ***2. Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области*** | | | | | ***3. Инспекция гостехнадзора Новосибирской области*** | ***4. Департамент по охране животного мира Новосибирской области*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ЗАГС**  **Кировского района** | **ЗАГС Заельцовского района** | **ЦЗН Новосибирского района** | **ЦЗН г. Бердска** | **ЦЗН**  **г. Искитима** | **ЦЗН р.п. Кольцово** | **ЦЗН г. Обь** |
| **1.** | **Требования к помещениям, которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | **да** | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.2 | Помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме работы | **да** | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.3 | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | **да** | да | да | да | **нет** | да | да | да | да | да |
| 1.4 | На территории, прилегающей к зданию располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей | **-** | да | да | **нет** | да | да | да | да | да | да |
| 1.5 | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски | **да** | да | да | **нет** | да | да | **нет** | да | да | да |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | **да** | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов | **да** | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 2.3 | Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет | **да** | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | **да** | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | **да** | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.) | **Не более 15** | 10,00 | 10,00 | 5,00 | 15,00 | 15,00 | 10,00 | 10,00 | 15,00 | 10,00 |
| 4.2 | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | **Не более 15** | 5,00 | 10,00 | 5,00 | 15,00 | 15,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 |

Среди тех параметров комфортности, которые соблюдаются практически в каждом исследованном органе, стоит отметить:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

- помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную услугу, а также информацию о режиме работы;

- предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов;

- наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

- рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет;

- наличие образцов заполнения документов;

- наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги составляет 11,11 минут, среднее время ожидания в очереди при получении документов 10 минут. Данные показатели не превышают установленных нормативных значений.

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

- в помещении Центра занятости населения г. Бердска не предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей;

- на территории, прилегающей к зданию Центра занятости населения Новосибирского района, отсутствует бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей;

- не обеспечен беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски в Центрах занятости населения Новосибирского района, р. п. Кольцово.

Стандарт комфортности в полном объеме соблюдается отделами ЗАГС*,* Инспекцией гостехнадзора и Департаментом по охране животного мира Новосибирской области.

Сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества и муниципальных услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение конечного результата услуги, осуществлялся аналогично сбору данных о нормативных значениях по государственным услугам.

На первом этапе проведен поиск нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг, в том числе административных регламентов и порядков, в открытых источниках (на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет).

Так как перечень муниципальных услуг, согласованный с Заказчиком, состоит из районных услуг (т.е. предоставляемых администрацией муниципального района) и поселенческих услуг (т.е. предоставляемых администрациями муниципальных образований, входящих в состав муниципального района), поиск нормативных правовых актов проводился на официальном сайте органов местного самоуправления муниципальных районов и на официальном сайте органов местного самоуправления административных центров муниципальных районов.

Сводные данные о наличии нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление исследуемых услуг, в открытых источниках представлены в табл. 68.

Стоит указать, что в сети Интернет не удалось обнаружить административные регламенты Чистоозерного района.

Таблица 68 - Сводные данные о наличии административных регламентов предоставления исследуемых муниципальных услуг в открытых источниках

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **(1)**[[63]](#footnote-63) | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **(11)** | **(12)** | **(13)** | **(14)** | **(15)** | **(16)** | **(17)** | **Количество регламентов** | **Доля регламентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский район | нет | нет | да | нет | да | да | да | да | нет | да | да | да | нет | нет | да | нет | нет | **9** | **52,94%** |
| 2 | Барабинский район | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | **13** | **76,47%** |
| 3 | Болотнинский район | да | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **14** | **82,35%** |
| 4 | Венгеровский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | **5** | **29,41%** |
| 5 | Доволенский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **4** | **23,53%** |
| 6 | Здвинский район | нет | нет | да | нет | нет | да | да | да | нет | да | да | да | нет | нет | нет | да | нет | **8** | **47,06%** |
| 7 | Искитимский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | **5** | **29,41%** |
| 8 | Карасукский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **17** | **100,0%** |
| 9 | Каргатский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | **6** | **35,29%** |
| 10 | Колыванский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | **15** | **88,24%** |
| 11 | Коченевский район | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **15** | **88,24%** |
| 12 | Кочковский район | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | **14** | **82,35%** |
| 13 | Краснозерский район | да | нет | да | нет | нет | да | да | нет | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | **12** | **70,59%** |
| 14 | Куйбышевский район | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | нет | да | **13** | **76,47%** |
| 15 | Купинский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | **4** | **23,53%** |
| 16 | Кыштовский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **1** | **5,88%** |
| 17 | Маслянинский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | да | нет | нет | да | да | нет | да | да | **8** | **47,06%** |
| 18 | Мошковский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | да | **5** | **29,41%** |
| 19 | Новосибирский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **5** | **29,41%** |
| 20 | Ордынский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | **15** | **88,24%** |
| 21 | Северный район | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | нет | да | **14** | **82,35%** |
| 22 | Сузунский район | да | нет | нет | да | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | **7** | **41,18%** |
| 23 | Татарский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | **15** | **88,24%** |
| 24 | Тогучинский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | да | нет | да | да | **9** | **52,94%** |
| 25 | Убинский район | да | да | нет | нет | да | нет | нет | да | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | **8** | **47,06%** |
| 26 | Усть-Тарский район | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | **14** | **82,35%** |
| 27 | Чановский район | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | да | нет | нет | **7** | **41,18%** |
| 28 | Черепановский район | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | **5** | **29,41%** |
| 29 | Чисторозерный район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **0** | **0,00%** |
| 30 | Чулымский район | да | нет | нет | да | нет | нет | да | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | **6** | **35,29%** |
| 31 | г. Бердск | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | да | **13** | **76,47%** |
| 32 | г. Искитим | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | нет | да | нет | да | **6** | **35,29%** |
| 33 | г. Новосибирск | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | **15** | **88,24%** |
| 34 | г. Обь | нет | нет | да | да | нет | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | нет | да | да | да | **10** | **58,82%** |
| 35 | р.п. Кольцово | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | да | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | **8** | **47,06%** |
|  | **Количество регламентов** | **26** | **8** | **19** | **17** | **15** | **12** | **27** | **26** | **22** | **25** | **19** | **21** | **19** | **11** | **20** | **20** | **18** | **325** |  |

1. *Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*
2. *Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)*
3. *Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*
4. *Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*
5. *Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*
6. *Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*
7. *Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*
8. *Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*
9. *Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*
10. *Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*
11. *Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*
12. *Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*
13. *Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*
14. *Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*
15. *Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*
16. *Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.*
17. *Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Данные, представленные в табл. 68, характеризуют наличие административных регламентов предоставления муниципальных услуг в открытых источниках.

Административные регламенты по всем исследуемым услугам размещены на официальном сайте администрации Карасукского района. Кроме того, наибольшее количество размещенных административных регламентов отмечено в Колыванском (15), Коченевском (15), Ордынском (15) Татарском (15) районах и городе Новосибирске (15).

Среднее количество разработанных административных регламентов в каждом муниципальном образовании составило 9-10 регламентов по 17 исследуемым услугам.

Можно сделать вывод, что по большинству муниципальных районов определить нормативные значения параметров качества и доступности исследуемых услуг не удастся, так как в открытых источниках отсутствуют нормативные правовые акты, регламентирующие их предоставление.

В связи с этим в органы местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области были разосланы запросы о предоставлении административных регламентов (проектов) и иных правовых актов, регламентирующих предоставление исследуемых услуг. Административные регламенты прислали органы местного самоуправления практически всех муниципальных районов и городских округов за исключением следующих: Барабинский, Колыванский, Краснозерский, Куйбышевский, Северный, Тогучинский и Чистоозерный районы.

Сводные данные о нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление исследуемых услуг, в открытых источниках, и представленных органами местного самоуправления муниципальных образования Новосибирской области по запросу, представлены в табл. 69.

Таблица 69 - Сводные данные об исследованных административных регламентах предоставления муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **(1)**[[64]](#footnote-64) | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **(11)** | **(12)** | **(13)** | **(14)** | **(15)** | **(16)** | **(17)** | **Количество регламентов** | **Доля регламентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский район | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | нет | нет | да | нет | нет | 11 | **64,71%** |
| 2 | Барабинский район | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | 13 | **76,47%** |
| 3 | Болотнинский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | 17 | **100,0%** |
| 4 | Венгеровский район | да | нет | да | да | да | нет | да | да | нет | да | да | да | да | нет | да | да | нет | 12 | **70,59%** |
| 5 | Доволенский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | 5 | **29,41%** |
| 6 | Здвинский район | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | нет | нет | да | нет | 12 | **70,59%** |
| 7 | Искитимский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | 5 | **29,41%** |
| 8 | Карасукский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | 17 | **100,0%** |
| 9 | Каргатский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | 6 | **35,29%** |
| 10 | Колыванский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | 16 | **88,24%** |
| 11 | Коченевский район | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | 15 | **88,24%** |
| 12 | Кочковский район | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | 15 | **88,24%** |
| 13 | Краснозерский район | да | нет | да | нет | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | 13 | **76,47%** |
| 14 | Куйбышевский район | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | нет | да | 13 | **76,47%** |
| 15 | Купинский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | 17 | **100,0%** |
| 16 | Кыштовский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | 5 | **29,41%** |
| 17 | Маслянинский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | 16 | **94,12%** |
| 18 | Мошковский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | 16 | **94,12%** |
| 19 | Новосибирский район | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | 6 | **35,29%** |
| 20 | Ордынский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | 15 | **88,24%** |
| 21 | Северный район | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | нет | да | 14 | **82,35%** |
| 22 | Сузунский район | да | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | да | нет | да | да | нет | да | да | да | 12 | **70,59%** |
| 23 | Татарский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | 15 | **88,24%** |
| 24 | Тогучинский район | да | да | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | 15 | **88,24%** |
| 25 | Убинский район | да | да | нет | нет | да | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | нет | нет | 10 | **58,82%** |
| 26 | Усть-Тарский район | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | 14 | **82,35%** |
| 27 | Чановский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | нет | 15 | **88,24%** |
| 28 | Черепановский район | да | нет | да | нет | нет | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | 12 | **70,59%** |
| 29 | Чисторозерный район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | 0 | **0,0%** |
| 30 | Чулымский район | да | нет | да | да | нет | нет | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | 12 | **70,59%** |
| 31 | г. Бердск | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | 14 | **82,35%** |
| 32 | г. Искитим | да | да | да | да | нет | нет | да | да | нет | да | да | да | да | нет | да | да | да | 13 | **76,47%** |
| 33 | г. Новосибирск | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | 16 | **94,12%** |
| 34 | г. Обь | нет | нет | да | да | нет | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | нет | да | да | да | 10 | **58,82%** |
| 35 | р.п. Кольцово | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | да | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | 8 | **47,06%** |
|  | **Количество регламентов** | **33** | **16** | **27** | **24** | **21** | **17** | **32** | **32** | **26** | **27** | **27** | **29** | **27** | **14** | **27** | **26** | **20** | **425** |  |

В табл. 69 представлены сведения об уровне регламентации исследуемых муниципальных услуг в муниципальных образованиях Новосибирской области. Административные регламенты по всем исследуемым услугам утверждены в Болотнинском, Карасуксом и Купинском районах.

Наиболее регламентированными являются следующие услуги:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (33 административных регламента).

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (32 административный регламент).

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (32 административный регламент).

Дальнейшее определение нормативных значений параметров качества и доступности исследуемых услуг проводилось по административным регламентам, предоставленным органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Новосибирской области.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие подразделов как структурных единиц регламента*. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;
* исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, и исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, объединены в общий. Тогда как согласно Правилам указанные перечни должны содержаться в различных подразделах;
* *отсутствует подраздел, содержащий перечень услуг*, *которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной* *услуги*, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;
* *отсутствует подраздел, содержащий порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера* такой платы;
* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *несоответствие раздела, касающегося форм контроля за предоставлением муниципальной услуги, требованиям установленным пунктом 18 Правил.* Не установлен порядок осуществления плановых и внеплановых проверок, ответственность должностных лиц и муниципальных служащих органов местного самоуправления, положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций;
* *отсутствует описание административной процедуры по формированию и направлению межведомственного запроса;*
* *отсутствует порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», административных процедур, указанных в подпункте «в» пункта 15 Правил;*

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления муниципальных районов, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах, размещенных в открытых источниках и предоставленных органами местного самоуправления.

Анализ соответствия нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг проведен на основе данных, полученных в результате наблюдения в исполнительно-распорядительных органах муниципальных образований Новосибирской области, а именно:

1. администрациях городских округов Новосибирской области;
2. администрациях муниципальных районов Новосибирской области;
3. администрациях административных центров муниципальных районов.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях городских округов представлены в табл. 70.

Среди тех параметров комфортности, которые соблюдаются практически в каждом исследованном органе, стоит отметить:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

- помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также информацию о режиме работы;

- в помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей;

- на территории, прилегающей к зданию, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей;

- рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет;

- среднее время ожидания в очереди при получении документов.

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

- не обеспечен беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, в администрации р. п. Кольцово;

- не предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов в мэрии Новосибирска;

Таблица 70 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях городских округов Новосибирской области

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **Новосибирск** | **Обь** | **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | **да** | да | да | да | да | да |
| 1.2 | Помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме работы | **да** | да | да | да | да | да |
| 1.3 | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | **да** | да | да | да | да | да |
| 1.4 | На территории, прилегающей к зданию располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей | **-** | да | да | да | да | да |
| 1.5 | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски | **да** | да | да | да | **нет** | да |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | |
| 2.1 | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | **да** | **нет** | да | да | да | да |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов | **да** | да | да | нет | **нет** | да |
| 2.3 | Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет | **да** | да | да | да | да | да |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | **да** | **нет (только в самих кабинетах)** | да | да | да | да |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | **да** | **нет (только в самих кабинетах)** | да | да | да | да |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | |
| 4.1 | Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.) | **Не более 15** | 10,00 | 15,00 | **20,00** | 10,00 | 15,00 |
| 4.2 | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | **Не более 15** | 10,00 | 10,00 | 15,00 | 10,00 | 15,00 |

- отсутствуют информационные таблички с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов, в администрации р. п. Кольцово;

- на информационных стендах отсутствуют образцы заполнения документов и перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в мэрии Новосибирска, они имеются только в самих кабинетах;

- среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 20 минут в администрации г. Бердска, что является нарушением нормативного значения.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях муниципальных районов представлены в табл. 71.

Среди тех параметров комфортности, которые соблюдаются практически в каждом исследованном органе стоит отметить:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

- помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также информацию о режиме работы;

- в помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей;

- наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

- рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет.

Таблица 71 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях муниципальных районов Новосибирской области

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.2 | Помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, а также информацию о режиме работы | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.3 | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.4 | На территории, прилегающей к зданию располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей | **-** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | - | + | + | - | + | - | - | + | + | + | + | + | + | - | + |
| 1.5 | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием ФИО специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.3 | Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.) | **Не более 15** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - |
| 4.2 | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | **Не более 15** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - |

В таблице \_\_ применяется следующая кодификация муниципальных районов:

*(1)- Баганский, (2)- Барабинский, (3) -Болотнинский,(4) -Венгеровский, (5) - Доволенский, (6)- Здвинский, (7) -Искитимский, (8) - Карасукский, (9)- Каргатский, (10) - Колыванский, (11) - Коченевский, (12) - Кочковский, (13) - Краснозёрский, (14) - Куйбышевский, (15) - Купинский, (16) - Кыштовский, (17) - Маслянинский, (18)- Мошковский, (19) - Новосибирский, (20) - Ордынский, (21) - Северный, (22) -Сузунский, (23) - Татарский, (24) - Тогучинский, (25) - Убинский, (26) - Усть-Таркский, (27) - Чановский, (28) - Черепановский, (29) - Чистоозёрный, (30) – Чулымский.*

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

- на территории, прилегающей к зданию, отсутствует бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей в администрации Купинского, Кыштовского, Новосибирского, Северного, Сузунского районов;

- не обеспечен беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, в администрациях Коченевского, Чулымского районов;

- не предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов в администрациях Колыванского, Чулымского районов;

- в администрации Чулымского района отсутствуют образцы заполнения документов и перечни документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг;

- отмечены нарушения требований к срокам ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении документов в администрациях Коченевского и Чулымского районов.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях административных центров муниципальных районов, представлены в табл. 72.

Среди тех параметров комфортности, которые соблюдаются практически в каждом исследованном органе стоит отметить:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

- помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также информацию о режиме работы;

- в помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей;

Таблица 72 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях административных центров муниципальных районов Новосибирской области

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | да | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.2 | Помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, а также информацию о режиме работы | да | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.3 | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | да | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.4 | На территории, прилегающей к зданию располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей | - | + | - | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | - | - | + | + | - | - | - | + | + | + | + | + | + | - | + |
| 1.5 | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски | да | + | + | + | + | + | + | + | + | - | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | да | + | + | + | + | + | + | + | + | - | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов | да | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.3 | Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет | да | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | да | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | да | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.) | Не более 15 | - | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 4.2 | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | Не более 15 | - | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

В таблице \_\_ применяется следующая кодификация административных центров муниципальных районов:

*(1)- с. Баган, (2)- г. Барабинск, (3) –г. Болотное,(4) –с.Венгерово, (5) – с. Довольное, (6)- с. Здвинск, (7) – г. Искитим, (8) – г. Карасук, (9)- г. Каргат, (10) – р. п. Колывань, (11) – р. п. Коченево, (12) – с. Кочки, (13) - Краснозерский, (14) – г. Куйбышев, (15) – г. Купино, (16) – с. Кыштовка, (17) – р. п. Маслянино, (18)- р. п. Мошково, (19) - Новосибирский, (20) – р. п. Ордынское, (21) – с. Северное, (22) –р. п. Сузун, (23) – г. Татарск, (24) – г. Тогучин, (25) – с. Убинский, (26) - Усть-Тарка, (27) – р. п. Чаны, (28) – г. Черепаново, (29) – р. п. Чистоозерное, (30) – г. Чулым.*

- наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

- рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет.

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

- на территории, прилегающей к зданию, отсутствует бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей в администрациях г. Барабинска, г. Карасука, г. Купино, с. Кыштовка, р.п. Ордынское; с. Северное, р. п. Сузуна, р. п. Чистоозерное;

- не обеспечен беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, в администрациях р.п. Колывань, с. Кочки, с. Убинское;

- не предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов в администрациях р.п. Колывань и р. п. Коченево;

- отсутствуют образцы заполнения документов и перечни документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг в администрациях р.п. Колывань и р.п. Маслянино;

- нарушаются требования к срокам ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги в администрациях с. Баган, г. Карасука, р.п. Ордынское, а также в с. Баган и г. Карасуке отмечено нарушение сроков ожидания в очереди при получении документов.

По результатам работ по указанному направлению проведен:

- сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества государственных и муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком;

- анализ соответствия нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, будут использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах, размещенных в открытых источниках и предоставленных органами власти по запросу.

### *3.1.2. Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области*

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Техническом задании задачи по проведению внешнего мониторинга качества и доступности государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области.

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

В соответствии с долгосрочной целевой программой «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы», утверждённой Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, по заказу Министерства экономического развития Новосибирской области в период в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 был проведен внешний мониторинг качества предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

Основная цель мониторинга – выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных услуг, а также отслеживание динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.

По согласованию с Заказчиком для проведения мониторинга были определены пять исполнительных органов государственной власти Новосибирской области:

1. Министерство социального развития Новосибирской области;
2. Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области;
3. Управление ЗАГС;
4. Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее - Инспекция гостехнадзора);
5. Департамент по охране животного мира Новосибирской области.

Для проведения исследования степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг на базе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, по согласованию с Заказчиком (Письмо Минэкономразвития НСО от 30.10.2013 № 1605-14/8), был определен следующий перечень государственных услуг:

***1. Министерство социального развития***

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;
3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;
4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;
5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области%
6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
7. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области;
8. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;
9. Присвоение звания «Ветеран труда»;
10. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;
11. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений;
12. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;
13. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи;

***2. Управление по делам ЗАГС***

1. Государственная регистрация рождения;
2. Государственная регистрация заключения брака;
3. Государственная регистрация расторжения брака;
4. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния;

***3. Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов***

1. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области;
2. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;
3. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;

***4. Инспекция государственного технического надзора***

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним;
2. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков;

***5. Департамент по охране животного мира Новосибирской области***

1. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
2. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации;
3. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

В ходе проведенного исследования было установлено, что Приказ департамента по охране животного мира Новосибирской области от 30.06.2011 № 77 (ред. от 05.04.2012) «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на добычу охотничьих ресурсов физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации» утратил силу в связи с изданием [приказа](consultantplus://offline/ref=C762B3D0A1EEE871C3E63175FE9B9A8A847324E7FE74556C8D7152DFC23D1E4F328A25A8AADDC3F9A5C116g7JBJ) департамента по охране животного мира Новосибирской области от 14.09.2012 № 184.

Анализ нормативных правовых актов Департамента по охране животного мира, а также информации, представленной на официальном сайте исполнительного органа государственной власти[[65]](#footnote-65), позволил сделать вывод о том, что в настоящее время в перечне услуг Департамента по охране животного мира отсутствует государственная услуга «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации», в связи с чем Исполнителем был проведен мониторинг качества предоставления лишь двух государственных услуг: «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» и «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации».

Таким образом, Исполнителем проведен мониторинг качества и доступности 24 государственных услуг, в том числе:

1. Министерства социального развития – 13 услуг;
2. Управления по делам ЗАГС – 2 услуги;
3. Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов – 3 услуги;
4. Инспекции государственного технического надзора – 2 услуги;
5. Департамента по охране животного мира Новосибирской области – 2 услуги.

Для отражения реальной ситуации в сфере оказания государственных услуг в Новосибирской области в качестве респондентов социологического опроса выступили граждане Российской Федерации, которые обращались в период проведения мониторинга в исполнительные органы государственной власти Новосибирской области за получением государственных услуг.

Опрос заявителей посредством анкет проводился непосредственно в органах власти, предоставляющих государственные услуги. Стоит отметить, что опрос по услугам Министерства социального развития проводился в 31 отделе пособий и социальных выплат; по услугам Управления по делам ЗАГС - в 2 отделах ЗАГС; по услугам Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов – в 5 центрах занятости населения. Всего было опрошено 390 заявителей.

По государственным услугам, попавшим в мониторинг, Консультантом был проведен подробный анализ в разрезе каждой услуги, а также в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент разрабатывается исполнительным органом, к сфере деятельности которого относится предоставление соответствующей государственной услуги, на основе федеральных законов, нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов Новосибирской области, положения об исполнительном органе и в соответствии с Порядком разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Новосибирской области административных регламентов предоставления государственных услуг.[[66]](#footnote-66)

Административные регламенты разработаны по всем исследуемым государственным услугам. Уровень регламентации на момент проведения мониторинга составил 100%.

При оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

1. **Степень востребованности государственных услуг**

Всего по государственным услугам исполнительных органов государственной власти Новосибирской области было опрошено 390 заявителей (табл. 73).

Таблица 73 - Количество опрошенных заявителей по государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Государственная услуга** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Общее количество респондентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** |
| ***1*** | ***Министерство соц.развития (отделы пособий и социальных выплат)*** | ***69*** | ***27*** | ***14*** | ***2*** | ***8*** | ***38*** | ***55*** | ***16*** | ***14*** | ***1*** | ***7*** | ***1*** | ***8*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***260*** |
| 1 | Баганский | 2 |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 2 | Барабинский | 4 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 3 | Болотнинский | 2 | 3 |  |  |  | 3 | 1 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 11 |
| 4 | Венгеровский | 1 | 1 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 5 | Доволенский | 2 |  |  |  |  |  | 1 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |
| 6 | Здвинский | 4 | 3 |  |  |  | 3 | 1 |  | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 13 |
| 7 | Карасукский | 1 | 7 |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
| 8 | Каргатский | 3 |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |
| 9 | Колыванский | 1 |  |  |  | 2 |  | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 10 | Коченевский |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 11 | Кочковский | 4 | 1 |  | 1 |  | 2 | 3 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 13 |
| 12 | Краснозерский | 3 |  | 5 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
| 13 | Куйбышевский | 1 |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 14 | Купинский |  | 3 |  | 1 |  | 2 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |
| 15 | Кыштовский | 1 |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 16 | Маслянинский | 2 | 1 |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 17 | Мошковский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 18 | Новосибирский | 2 |  |  |  | 2 |  |  | 4 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
| 19 | Ордынский | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 20 | Северный |  |  |  |  |  |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 |
| 21 | Сузунский | 1 |  |  |  |  | 6 | 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 23 |
| 22 | Татарский | 3 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 23 | Тогучинский | 6 | 3 |  |  |  | 4 |  | 1 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 18 |
| 24 | Убинский |  |  |  |  |  | 3 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 25 | Усть-Таркский | 2 |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 26 | Чановский | 5 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |
| 27 | Черепановский | 3 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 28 | Чистоозерный | 1 |  | 1 |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| 29 | Чулымский |  | 1 | 5 |  | 1 |  | 2 |  | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 11 |
| 30 | Бердск | 3 | 2 |  |  | 1 | 3 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
| 31 | Искитим | 7 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
| ***2*** | ***Управление по делам ЗАГС*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***10*** | ***10*** | ***10*** | ***10*** |  |  |  |  |  |  |  | ***40*** |
| 1 | ЗАГС Кировского района |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |
| 2 | ЗАГС Заельцовского района |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | 20 |
| ***3*** | ***Минтруд (центры занятости населения)*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***8*** | ***23*** | ***9*** |  |  |  |  | ***40*** |
| 1 | ЦЗН г. Бердска |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 7 | 1 |  |  |  |  | 10 |
| 2 | ЦЗН г. Искитима |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 6 | 2 |  |  |  |  | 10 |
| 3 | ЦЗН г. Обь |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 4 |  |  |  |  |  | 5 |
| 4 | ЦЗН р. п. Кольцово |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 | 2 |  |  |  |  | 5 |
| 5 | ЦЗН Новосибирского района |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 | 3 | 4 |  |  |  |  | 10 |
| ***4*** | ***Инспекция гостехнадзора*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***10*** | ***10*** |  |  | ***20*** |
| ***5*** | ***Департамент по охране животного мира*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***10*** | ***20*** | ***30*** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В таблице 73 используется следующая кодификация государственных услуг:

1. *Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком*
2. *Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка*
3. *Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области*
4. *Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка*
5. *Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области*
6. *Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг*
7. *Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области*
8. *Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»*
9. *Присвоение звания «Ветеран труда»*
10. *Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов*
11. *Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений*
12. *Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»*
13. *Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи*
14. *Государственная регистрация рождения*
15. *Государственная регистрация заключения брака*
16. *Государственная регистрация расторжения брака*
17. *Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния*
18. *Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области*
19. *Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников*
20. *Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными*
21. *Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним*
22. *Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков*
23. *Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти*
24. *Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации*

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить наиболее массовые и востребованные услуги (табл. 74)

Таблица 74 - Востребованность государственных услуг, вошедших в мониторинг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество опрошенных заявителей** | **Доля от общего числа опрошенных, (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 69 | 17,7 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 27 | 6,9 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 14 | 3,6 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 2 | 0,5 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 8 | 2,1 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 38 | 9,7 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 55 | 14,1 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 16 | 4,1 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 14 | 3,6 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 1 | 0,3 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 7 | 1,8 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 1 | 0,3 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 8 | 2,1 |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 10 | 2,6 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 10 | 2,6 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 10 | 2,6 |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 10 | 2,6 |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 8 | 2,1 |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 23 | 5,9 |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 9 | 2,3 |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 10 | 2,6 |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 10 | 2,6 |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 10 | 2,6 |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 20 | 5,1 |
|  | **Всего заявителей** | **390** | 100,0 |

Максимальное количество заявителей - 69 человек, что составило 17,7% от числа опрошенных, обратилось за получением услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

Минимальное количество заявителей зафиксировано по услугам: «Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»» (1 заявитель) и «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» (1 заявитель).

Таким образом, в период проведения мониторинга наиболее востребованной государственной услугой являлась услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

1. **Оценка доступности государственных услуг**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 75.

Среднее значение уровня доступности государственных услуг составило 4,40 балла, что можно оценить как «хорошо».

Таблица 75 - Рейтингование государственных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| **2** | 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 4,80 | 5,00 | 4,80 | 4,80 | **4,85** |
| **3** | 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 4,80 | 4,80 | 4,90 | 4,80 | **4,83** |
| **4** | 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,67 | 4,94 | 4,72 | 4,67 | **4,75** |
| **5** | 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | **4,75** |
| **6** | 14 | Государственная регистрация рождения | 4,70 | 4,70 | 4,80 | 4,60 | **4,70** |
| **7** | 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4,60 | 4,85 | 4,60 | 4,60 | **4,66** |
| **8** | 15 | Государственная регистрация заключения брака | 4,50 | 4,90 | 4,70 | 4,40 | **4,63** |
| **9** | 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,64 | 4,58 | 4,54 | 4,73 | **4,62** |
| **10** | 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 4,83 | 4,67 | 4,25 | 4,67 | **4,60** |
| **11** | 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 5,00 | 4,50 | 4,00 | 4,90 | **4,60** |
| **12** | 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 4,45 | 4,55 | 4,60 | 4,60 | **4,55** |
| **13** | 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 4,53 | 4,48 | 4,38 | 4,62 | **4,50** |
| **14** | 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,47 | 4,44 | 4,43 | 4,48 | **4,45** |
| **15** | 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 4,40 | 4,43 | 4,47 | 4,46 | **4,44** |
| **16** | 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 4,36 | 4,45 | 4,40 | 4,29 | **4,37** |
| **17** | 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,06 | 4,44 | 4,50 | 4,25 | **4,31** |
| **18** | 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,12 | 4,27 | 4,19 | 3,97 | **4,14** |
| **19** | 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 3,90 | 4,00 | 4,10 | 4,30 | **4,08** |
| **20** | 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 3,75 | 4,25 | 3,92 | 3,75 | **3,92** |
| **21** | 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 4,00 | 3,90 | 3,50 | 4,10 | **3,88** |
| **22** | 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 3,96 | 3,86 | 3,76 | 3,84 | **3,86** |
| **23** | 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 3,75 | 3,75 | 3,83 | 4,08 | **3,85** |
| **24** | 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,29 | **3,07** |
|  |  | **Среднее значение** | **4,39** | **4,41** | **4,31** | **4,47** | **4,40** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В таблице 75 установлено следующее обозначение показателей «Уровня доступности»:

*(1) Доступность информации о порядке предоставления услуги;*

*(2) Полнота и понятность представленной информации;*

*(3) Удобство графика работы;*

*(4) Получение информации о стадии рассмотрения обращения.*

Согласно данным табл. 75 уровень доступности 15 услуг превышает среднее значение. Первые три места в рейтинге занимают следующие услуги:

1. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка (5,00 балла).
2. Государственная регистрация расторжения брака (4,85 балла);
3. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (4,83 балла).

Последние три места в рейтинге заняли услуги, чей уровень доступности оценен заявителями ниже всего:

1. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области (3,86 балла);
2. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области (3,85 балла);
3. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов (3,07 балла).

В табл. 76 представлено рейтингование исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню доступности предоставления услуг.

Таблица 76 - Рейтингование государственных органов власти по уровню доступности услуг

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | **Удобство графика работы** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-2** | Управление по делам ЗАГС | 4,75 | 4,78 | 4,58 | 4,68 | **4,69** |
| **1-2** | Департамент по охране животного мира | 4,63 | 4,68 | 4,75 | 4,70 | **4,69** |
| **3** | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 4,46 | 4,50 | 4,40 | 4,49 | **4,46** |
| **4** | Министерство труда (центры занятости населения) | 4,06 | 4,25 | 4,24 | 4,13 | **4,17** |
| **5** | Инспекция гостехнадзора | 3,95 | 3,95 | 3,80 | 4,20 | **3,98** |
|  | **Среднее значение** | **4,37** | **4,43** | **4,35** | **4,44** | **4,40** |

Данные, представленные в табл. 76, показывают, что среднее значение уровня доступности государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области составило 4,40 балла. По результатам рейтингования по уровню доступности определено, что первое и второе место разделили между собой Управление по делам ЗАГС и Департамент по охране животного мира, набравшие 4,69 балла. Последнее место в рейтинге досталось Инспекции гостехнадзора (3,98 балла).

1. **Оценка уровня качества государственных услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 77.

Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,50 балла, что можно оценить как «хорошо».

Данные свидетельствуют о том, что заявители оценивают уровень качества услуг выше, чем уровень доступности услуг.

Таблица 77 - Рейтингование государственных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-2** | 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| **1-2** | 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| **3** | 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,94 | 4,78 | 4,89 | **4,87** |
| **4** | 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 4,80 | 4,70 | 5,00 | **4,83** |
| **5-6** | 15 | Государственная регистрация заключения брака | 4,80 | 4,80 | 4,80 | **4,80** |
| **5-6** | 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 5,00 | 4,50 | 4,90 | **4,80** |
| **7** | 14 | Государственная регистрация рождения | 4,90 | 4,70 | 4,70 | **4,77** |
| **8** | 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,80 | 4,62 | 4,65 | **4,69** |
| **9** | 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4,85 | 4,60 | 4,60 | **4,68** |
| **10** | 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 4,55 | 4,60 | 4,85 | **4,67** |
| **11** | 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 4,45 | 4,62 | 4,62 | **4,56** |
| **12** | 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 4,58 | 4,42 | 4,67 | **4,56** |
| **13** | 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,61 | 4,48 | 4,46 | **4,51** |
| **14** | 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 4,42 | 4,43 | 4,57 | **4,47** |
| **15** | 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,62 | 4,40 | 4,28 | **4,43** |
| **16** | 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,38 | 4,38 | 4,50 | **4,42** |
| **17** | 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 4,59 | 4,30 | 4,33 | **4,41** |
| **18** | 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 5,00 | 4,00 | 4,00 | **4,33** |
| **19** | 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 4,38 | 4,25 | 4,25 | **4,29** |
| **20** | 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 4,25 | 4,17 | 4,33 | **4,25** |
| **21** | 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 4,50 | 3,90 | 4,30 | **4,23** |
| **22** | 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 4,60 | 3,80 | 4,20 | **4,20** |
| **23** | 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 3,89 | 3,92 | 3,88 | **3,90** |
| **24** | 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 3,00 | 3,00 | 4,00 | **3,33** |
|  |  | **Среднее значение** | **4,58** | **4,39** | **4,53** | **4,50** |

В таблице 77 установлено следующее обозначение показателей «Уровня качества»:

*(1) Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу;*

*(2) Комфортность оказания услуги;*

*(3) Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками);*

Согласно данным табл. 77 уровень качества 13 услуг превышает среднее значение.

Первое и второе место в рейтинге разделили услуги «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» и «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти». Обе услуги набрали по 5,0 балла. Третье место заняла услуга «Присвоение звания «Ветеран труда» (4,87 балла).

Последние три места в рейтинге заняли следующие услуги:

Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов (3,33 балла);

Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области (3,90 балла);

Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (4,20 балла).

Рейтинг исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню качества государственных услуг представлен в таблице 78.

Таблица 78 - Рейтингование исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню качества государственных услуг

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | **Комфортность оказания услуги** | **Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Департамент по охране животного мира | 4,78 | 4,80 | 4,93 | **4,83** |
| **2** | Управление по делам ЗАГС | 4,88 | 4,68 | 4,85 | **4,80** |
| **3** | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 4,60 | 4,46 | 4,52 | **4,53** |
| **4** | Министерство труда (центры занятости населения) | 4,50 | 4,42 | 4,36 | **4,43** |
| **5** | Инспекция гостехнадзора | 4,55 | 3,85 | 4,25 | **4,22** |
|  | **среднее значение** | **4,66** | **4,44** | **4,58** | **4,56** |

Данные, представленные в табл. 78, показывают, что среднее значение уровня качества государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области составило 4,56 балла, что несколько выше, чем уровень доступности предоставления услуг (4,40 балла).

По результатам рейтингования исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню качества предоставления услуг определено, что первое место занял Департамент по охране животного мира (4,83 балла). Последнее место в рейтинге досталось Инспекции гостехнадзора (4,22 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров при предоставлении государственных услуг определяется комплексом показателей:

1) количество документов, необходимых для получения услуги;

2) количество обращений в инстанции (учреждения);

3) количество повторных обращений;

4) уровень временных издержек;

5) уровень финансовых издержек;

6) востребованность услуг посредников.

***5.1. Количество документов, необходимых для получения государственной услуги***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую государственную услугу. Средние показатели по всем государственным услугам представлены в таблице 79.

Таблица 79 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления государственных услуг

| **№ п/п** | **Количество документов** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование государственной услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 3 и менее | Низкий | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния. |
| Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». |
| Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области |
| Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. |
| Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. |
| Государственная регистрация заключения брака. |
| Государственная регистрация расторжения брака. |
| Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации |
| 2 | 4 – 6 | Средний | Присвоение звания «Ветеран труда». |
| Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; |
| Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. |
| Государственная регистрация рождения. |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. |
| Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области |
| Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. |
| Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области |
| Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. |
| Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. |
| Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. |
| Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. |
| Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. |
| Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. |
| Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. |
| 3 | 7 – 10 | Высокий | Не выявлено |
| 4 | 11 и более | Очень высокий | Не выявлено |

Информация, представленная в таблице 79, показывает, что наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей были отнесены к группам со средним уровнем административных барьеров. Среднее количество документов по этим услугам составило 4-6 документов.

К группе с низким уровнем административных барьеров отнесены услуги:

1. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния;
2. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;
3. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области;
4. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
5. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;
6. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;
7. Государственная регистрация заключения брака;
8. Государственная регистрация расторжения брака;
9. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Респонденты отметили, что для получения этих услуг требуется не более 3 документов.

Услуг с высоким и очень высоким уровнем административных барьеров не выявлено.

Рейтинг исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по количеству документов, необходимых для получения государственной услуги, представлено в таблице 80.

Таблица 80 - Рейтинг исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по количеству документов, необходимых для получения государственной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение количества предоставляемых заявителем документов** |
| **1** | Министерство труда (центры занятости населения) | **2,37** |
| **2** | Департамент по охране животного мира | **2,50** |
| **3** | Управление по делам ЗАГС | **2,75** |
| **4** | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | **4,59** |
| **5** | Инспекция гостехнадзора | **5,00** |

Как показывают данные табл. 80, наибольшее количество документов заявители предоставили в Инспекцию гостехнадзора (среднее значение 5,0 документов). Наименьшее количество документов потребовалось предоставить респондентам, обратившимся за получением услуг в Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов (2,37).

Стоит отметить, что количество документов, необходимых для получения услуги, напрямую зависит от специфики государственной услуги и от категории получателей государственной услуги.

***5.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в таблице 81.

Таблица 81 - Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги

| **№ п/п** | **Количество обращений** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование государственной услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 и менее | Низкий | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; |
| Присвоение звания «Ветеран труда». |
| Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». |
| Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. |
| Государственная регистрация рождения. |
| Государственная регистрация заключения брака. |
| Государственная регистрация расторжения брака. |
| Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния. |
| Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области |
| Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. |
| Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. |
| Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. |
| Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. |
| Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| 2 | 2 – 4 | Средний | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. |
| Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. |
| Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области |
| Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. |
| Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. |
| Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. |
| Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области |
| Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. |
| Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. |
| Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации |
| 3 | 4 – 6 | Высокий | Не выявлено |
| 4 | 6 и более | Очень высокий | Не выявлено |

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга, показал, что количество обращений в различные инстанции и учреждения по исследуемым государственным услугам варьируется от 1 до 4.

Данные, представленные в табл. 81, свидетельствуют о том, что по большинству государственных услуг заявителям пришлось обращаться в различные инстанции (учреждения) не более 4 раз, в связи с чем все исследуемые государственные услуги отнесены к группам с низким и средним уровнем административных барьеров. Среднее значение по показателю «количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения» составило 1,5 раза.

Услуг с высоким и очень высоким уровнем административных барьеров по показателю «количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения» не выявлено.

Среднее значение количества обращений в различные инстанции и учреждения в разрезе по исполнительным органам государственной власти Новосибирской области, предоставляющим услуги, представлено в таблице 82.

Таблица 82 - Количество обращений в различные инстанции (учреждения) в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1-2 | Управление по делам ЗАГС | 1,00 |
| 1-2 | Инспекция гостехнадзора | 1,00 |
| 3 | Министерство труда (центры занятости населения) | 1,52 |
| 4 | Департамент по охране животного мира | 2,00 |
| 5 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 2,30 |

Как показывают данные табл. 82, наибольшее количество обращений пришлось сделать заявителям, обратившимся за получением государственных услуг, предоставляемых Министерством социального развития – 2,27 обращений. Наименьшее количество обращений в различные инстанции (учреждения) отмечено респондентами, обратившимися за получением государственных услуг, предоставляемых Управлением по делам ЗАГС и Инспекцией гостехнадзора – 1обращение.

Стоит отметить, что количество обращений, также как и количество документов, необходимых для получения государственной услуги, напрямую зависит от специфики данной государственной услуги.

***5.3. Количество повторных обращений в один и тот же орган***

По исследуемому параметру часть заявителей отметила, что для получения государственных услуг им пришлось повторно обращаться в один и тот же орган (табл. 83).

Таблица 83 - Количество повторных обращений в различные инстанции (учреждения) в разрезе государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение количества повторных обращений** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 0,5 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | 0,8 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 1,3 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 0,0 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 0,5 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | 0,3 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 0,7 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 0,0 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 0,0 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 2,0 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | 0,3 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 0,0 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 0,5 |
| 14 | Государственная регистрация рождения. | 0,0 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака. | 0,0 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака. | 0,0 |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния. | 0,0 |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 0,0 |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 0,8 |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | 0,0 |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 2,0 |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 2,0 |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. | 0,0 |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 0,0 |
|  | **Среднее значение** | **0,44** |

Необходимость повторных обращений не возникла у заявителей при получении 12 государственных услуг:

1. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;
2. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;
3. Присвоение звания «Ветеран труда».
4. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;
5. Государственная регистрация рождения;
6. Государственная регистрация заключения брака;
7. Государственная регистрация расторжения брака;
8. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния;
9. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области;
10. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;
11. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
12. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Повторные обращения зафиксированы по следующим государственным услугам:

* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
* Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;
* Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;
* Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области;
* Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
* Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области;
* Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;
* Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений;
* Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи;
* Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;
* Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним;
* Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.

Среднее значение количества повторных обращений в один и тот же орган при получении государственных услуг в разрезе по исполнительным органам государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 84.

Таблица 84 - Количество повторных обращений в один и тот же орган при получении государственных услуг в разрезе по исполнительным органам государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1-2 | Управление по делам ЗАГС | 0,0 |
| 1-2 | Департамент по охране животного мира | 0,0 |
| 3 | Министерство труда (центры занятости населения) | 0,3 |
| 4 | Министерство соц. развития (отделы пособий и социальных выплат) | 0,5 |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 2,0 |

Согласно данным табл. 84 не зафиксировано повторных обращений в Управление по делам ЗАГС и Департамент по охране животного мира. Наибольшее количество повторных обращений в один и тот же орган отмечено при получении государственных услуг, предоставляемых Инспекцией гостехнадзора.

***5.4. Уровень временных издержек заявителей***

Сведения о нормативно установленных и фактических значениях временных издержек заявителей при получении исследуемых государственных услуг отражено в таблице 85.

Таблица 85 - Временные затраты на предоставление государственной услуги (в целом)

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение временных затрат (дней/минут)** | **Превышение**  **(гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 57 | 5,9 | - |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | 57 | 4,7 | - |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 90 | 4,8 | - |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 90 | 8,0 | - |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 90 | 7,0 | - |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | 41[[67]](#footnote-67) | 4,9 | - |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 90 | 9,6 | - |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 60 | 18,5 | - |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 75 | 7,8 | - |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 90 | 10,0 | - |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | 25 | 8,7 | - |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 90 | 1,0 | - |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 10 | 4,3 | - |
| 14 | Государственная регистрация рождения. | в день обращения | 1,0 | - |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака. | 30[[68]](#footnote-68) | 30,0 | - |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака. | 30 | 30,0 | - |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния. | в день обращения | 1,0 | - |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 15[[69]](#footnote-69) | 5,3 | - |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 20 (минут)[[70]](#footnote-70) | 3,6 | - |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | не установлен | 5,0 |  |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 30 | 2,0 | - |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 30 | 1,0 | - |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. | 5 | 3,0 | - |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 5[[71]](#footnote-71) | 1,0 | - |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Здесь и далее цветом выделены:

*-* Услуги, по которым установлены минимальные временные затраты;

*-* Услуги, по которым установлены максимальные временные затраты.

Как показывают данные, представленные в табл. 85, нормативное значение не установлено по государственной услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

Государственные услуги «Государственная регистрация рождения» и «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния» в соответствии с административными регламентами предоставляются в день обращения.

Установлено, что средние значения временных затрат на получение государственных услуг не превышают нормативных значений.

Следует отметить, что по государственным услугам Министерства социального развития установлены весьма длительные нормативные сроки предоставления услуги. Так, нормативный срок составляет 90 дней по 6 государственным услугам:

* Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;
* Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;
* Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области;
* Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области;
* Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;
* Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

Мониторинг показал, что фактические сроки предоставления этих государственных услуг значительно меньше нормативно установленных значений, в связи с чем в административные регламенты предоставления государственных услуг рекомендуется внести изменения, направленные на сокращение нормативных значений общих временных затрат на предоставление услуг.

Сведения о нормативно установленных и фактических значениях временных издержек заявителей при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлены в табл. 86.

Таблица 86 - Уровень временных издержек заявителей при получении государственных в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение временных затрат (дней)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Инспекция гостехнадзора | 1,50 |
| 2 | Департамент по охране животного мира | 2,00 |
| 3 | Министерство труда (центры занятости населения) | 4,62 |
| 4 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 7,31 |
| 5 | Управление по делам ЗАГС | 15,50 |

Согласно данным, представленным в табл. 86, среднее значение временных затрат заявителей при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области варьируется от 1,5 до 15,5 дней.

В ходе мониторинга были оценены временные затраты заявителей на сбор необходимых документов (табл. 87). Следует отметить, что этот показатель нормативно не регламентируется, однако для многих заявителей наиболее проблемным является этап сбора документов для дальнейшего получения государственной услуги.

Таблица 87 - Временные затраты заявителей на сбор необходимых документов

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение временных затрат на подготовку пакета документов (дней)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 2,9 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 3,3 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 4,4 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 4,5 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 2,3 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 2,1 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 4,7 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 6,8 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 2,6 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 5,0 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 3,3 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 1,0 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 1,3 |
| 14 | Государственная регистрация рождения. | 1,0 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 1,0 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 1,0 |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 1,0 |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 2,0 |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 2,2 |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,3 |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 1,0 |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 1,0 |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 1,0 |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 1,0 |
|  | **Среднее значение** | **2,5** |

Данные, представленные в табл. 87, свидетельствуют о том, что наименьшее количество времени на сбор документов (1 день) затратили заявители, обратившиеся за получением 9 государственных услуг:

1. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
2. Государственная регистрация рождения;
3. Государственная регистрация заключения брака;
4. Государственная регистрация расторжения брака;
5. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния;
6. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним;
7. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков;
8. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
9. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Более всего времени на сбор необходимых документов затратили заявители, обратившиеся за получением государственных услуг:

Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области (до 4,7 дней);

Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов (до 5,0 дней);

Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» (до 6,8 дней).

Сведения о временных затратах заявителей на подготовку пакета документов, необходимого для получения услуг, в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 88.

Таблица 88 - Уровень временных издержек заявителей на сбор документов для получения услуг, в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение временных затрат (дней)** |
| --- | --- | --- |
| 1-3 | Инспекция гостехнадзора | 1,00 |
| 1-3 | Департамент по охране животного мира | 1,00 |
| 1-3 | Управление по делам ЗАГС | 1,00 |
| 4 | Министерство труда (центры занятости населения) | 2,82 |
| 5 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 3,39 |

Согласно данным табл. 88 более всего времени затрачивают респонденты на сбор необходимых документов для получения государственных услуг, предоставляемых Министерством социального развития – 3,39 дней.

Наименьшее количество времени (1 день) требуется заявителям, чтобы подготовить пакет документов, необходимый для получения государственных услуг, предоставляемых Инспекцией гостехнадзора, Департаментом по охране животного мира и Управлением по делам ЗАГС.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 89.

Таблица 89 - Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов (минут)** | **Превышение**  **(гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 30 | 10,9 | - |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 30 | 9,7 | - |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 30 | 12,4 | - |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 30 | 2,5 | - |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 30 | 9,2 | - |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 30 | 8,4 | - |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 30 | 7,6 | - |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 30 | 10,0 | - |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 30 | 7,4 | - |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 30 | 20,0 | - |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 30 | 9,2 | - |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 30 | 2,0 | - |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 30 | 7,3 | - |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 120 | 10,0 | - |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 120 | 10,0 | - |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 120 | 20,0 | - |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 120 | 10,0 | - |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 15 | 13,8 | - |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 15 | 20,0 | 1,33 |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | не установлено | 13,8 | - |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 45[[72]](#footnote-72) | 10,0 | - |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 45[[73]](#footnote-73) | 30,0 | - |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 30 | 1,0 | - |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 15 | 5,0 | - |
|  | **Среднее значение** | **45** | **11,09** |  |

Как показывают данные, представленные в табл. 89, не установлено нормативное значение только по одной государственной услуге - «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

В целом нормативные значения временных издержек заявителей на ожидание в очереди на подачу документов соблюдаются.

По результатам опроса выявлены незначительные расхождения нормативного и фактического значений по исследуемому показателю только по государственной услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников».

Минимальные временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов установлены по следующим государственным услугам:

* Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (1 мин.);
* Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» (2 мин.);
* Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка (2,5 мин.).

Максимальные временные затраты составляют 20-30мин. по следующим услугам:

* Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов (20 мин.);
* Государственная регистрация расторжения брака (20 мин.);
* Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (20 мин.);
* Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (30 мин.).

Сведения о временных затратах заявителей на подготовку пакета документов, необходимого для получения услуг, в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 90.

Таблица 90 - Уровень временных издержек заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении услуг, в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение временных затрат (минут)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Департамент по охране животного мира | 3,00 |
| 2 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 8,96 |
| 3 | Управление по делам ЗАГС | 12,50 |
| 4 | Министерство труда (центры занятости населения) | 15,83 |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 20,00 |

Согласно данным, представленным в табл. 90, среднее значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области варьируется от 3 до 20 минут.

Максимальное среднее значение определено по государственным услугам, предоставляемым Инспекцией гостехнадзора (20 мин.). Наименьшее среднее значение – по услугам, предоставляемым Департаментом по охране животного мира (3 мин.)

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата государственной услуги отражены в табл. 91.

Таблица 91 - Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для получения результата государственной услуги, минут

| **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение временных затрат на ожидание в очереди для получения результата услуги (минут)** | **Превышение**  **(гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | не обращается | 11,72 |  |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | не обращается | 7,17 |  |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | не обращается | 8,40 |  |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | не обращается | 5,00 |  |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | не обращается | 6,50 |  |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | не обращается | 7,13 |  |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | не обращается | 7,19 |  |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 30 | 11,67 | - |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 30 | 5,89 | - |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | не обращается | 20,00 |  |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | не обращается | 8,00 |  |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | не обращается | 4,00 |  |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 30 | 10,25 | - |
| 14 | Государственная регистрация рождения | не установлено | 10,00 |  |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | не установлено | 15,00 |  |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | не установлено | 15,00 |  |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | не установлено | 10,00 |  |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 5 | 15,00 | 3 |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | не обращается | 17,00 |  |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | не установлено | 9,00 |  |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 45[[74]](#footnote-74) | 1,00 | - |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 45[[75]](#footnote-75) | 15,00 | - |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 20 | 0,00 | - |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 30 | 10,00 | - |
|  | **Среднее значение** | **24,16** | **9,58** |  |

Данные, представленные в табл. 91, свидетельствуют о том, что административными регламентами не установлены нормативные значения ожидания в очереди на получение результата услуг по 5 государственным услугам:

1. Государственная регистрация рождения;
2. Государственная регистрация заключения брака;
3. Государственная регистрация расторжения брака;
4. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния;
5. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

Заявитель не обращается в исполнительный орган государственной власти Новосибирской области за получением результата по 11 государственным услугам:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;
3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;
4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;
5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области;
6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
7. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области;
8. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;
9. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений;
10. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;
11. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.

Выявлено нарушение нормативного значения только по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области».

Средние временные затраты ожидания в очереди на получение результата услуги варьируются от 0 до 20 минут.

Максимальные временные затраты зафиксированы по следующим услугам:

Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (17 мин.);

Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов (20 мин.).

Сведения о временных затратах заявителей при получении результата услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 92.

Таблица 92 - Уровень временных издержек заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение временных затрат (минут)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Департамент по охране животного мира | 5,00 |
| 2 | Инспекция гостехнадзора | 8,00 |
| 3 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 8,69 |
| 4 | Управление по делам ЗАГС | 12,50 |
| 5 | Министерство труда (центры занятости населения) | 13,67 |

Согласно данным, представленным в табл. 92, среднее значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуг в разрезе органов власти варьируется от 5 до 16,67 мин.

Максимальное среднее значение определено по государственным услугам, предоставляемым Министерством труда, занятости и трудовых ресурсов. Наименьшее среднее значение – по государственным услугам, предоставляемым Департаментом по охране животного мира.

Необходимо отметить, что целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы[[76]](#footnote-76) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган власти к 2014 году до 15 минут.

***5.5. Уровень финансовых издержек***

Большинство исследуемых государственных услуг предоставляются заявителям бесплатно.

Необходимость финансовых затрат нормативно предусмотрена по следующим государственным услугам:

1. Государственная регистрация заключения брака (200,0 руб.).
2. Государственная регистрация расторжения брака (400,0 руб.).
3. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния (200,0 руб.).
4. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (300,0 руб.).
5. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (1000,0 руб.).
6. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации (400,0 руб.).

Сведения о соответствии нормативных и фактических уровнях финансовых затрат заявителей представлены в табл. 93.

Таблица 93 - Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение уровня финансовых издержек заявителей (руб.)** | **Превышение**  **(гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0,0 | 0,0 | - |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 0,0 | 0,0 | - |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 0,0 | 0,0 | - |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 0,0 | 0,0 | - |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 0,0 | 15,0 | + |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0,0 | 0,0 | 0 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 0,0 | 21,25 | + |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 0,0 | 0,0 | - |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0,0 | 0,0 | - |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 0,0 | 0,0 | - |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 0,0 | 0,0 | - |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 0,0 | 0,0 | - |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 0,0 | 0,0 | - |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 0,0 | 0,0 | - |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 200,0 | 200,0 | - |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 400,0[[77]](#footnote-77) | 400,0 | - |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 200,0[[78]](#footnote-78) | 200,0 | - |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 0,0 | 0,0 | - |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 0,0 | 0,0 | - |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 0,0 | 0,0 | - |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 300,0 | 300,0 | - |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 1000,0[[79]](#footnote-79) | 1500,0 | 1,5 |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 0,0 | 0,0 | - |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 400,0[[80]](#footnote-80) | 400,0 | - |

Данные мониторинга (табл. 93) показывают, что при получении услуг социального характера респонденты указали на отсутствие каких-либо финансовых затрат либо на их незначительный размер.

Превышение фактического уровня финансовых затрат над нормативными отмечено по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» (среднее значение составило 1500 руб.).

В целом, нормативно установленные значения финансовых затрат соблюдаются по большинству исследуемых государственных услуг.

Сведения о среднем уровне финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлены в табл. 94.

Таблица 94 - Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение уровня финансовых издержек заявителей, руб** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Министерство труда (центры занятости населения) | 0,00 |
| 2 | Министерство соц. развития (отделы пособий и социальных выплат) | 2,79 |
| 3 | Департамент по охране животного мира | 200,00 |
| 4 | Управление по делам ЗАГС | 200,00 |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 900,00 |

В соответствии с административными регламентами получение государственных услуг в двух исполнительных органах государственной власти Новосибирской области (Министерство труда и Министерство социального развития) должно осуществляться на бесплатной основе.

По результатам опроса установлено, что действительно плата по государственным услугам Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области не взимается. По услугам, предоставляемым Министерством социального развития, зафиксированы незначительные финансовые издержки (среднее значение 2,79 руб.).

По услугам Департамента по охране животного мира, Управления по делам ЗАГС и Инспекции гостехнадзора средние значения финансовых затрат заявителей варьируются от 200 до 900 руб.

***5.6. Востребованность услуг посредников***

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) только в Чистоозерном районе по услуге «Присвоение звания «Ветеран труда». Заявитель обратился к услугам посредника в целях экономии времени, никаких затрат на это не потребовалось. В ходе опроса заявителей факты мотивирования чиновников не выявлены.

В результате проведенного мониторинга было выяснено, что особенно затрудняет оформление документов в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области при получении государственных услуг (рис. 3).

Рисунок 3. Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении государственных услуг

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 76,36% опрошенных заявителей.

Проведенный анализ показал, что ни по одной услуге Департамента по охране животного мира затруднений не возникло.

Основными причинами, вызвавшими затруднения у заявителей при получении услуг, являются:

* отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (46,15%);
* большие очереди (32,8%);
* недостаточный профессиональный уровень работников учреждений (31,25%)
* сложность заполнения официальных бланков (20,2%);
* хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (17,4%);
* неудобный режим работы учреждений (16,4%);
* дороговизна услуг (пошлин, платежей) (10,00%).

Наибольшие затруднения возникли у заявителей, обратившихся за получением следующих услуг:

* Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним;
* Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков;
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
* Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;
* Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
* Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 37,9% респондентов назвали этап сбора необходимых документов.

Мнения остальных опрошенных на вопрос о том, на каком этапе получения услуги они испытывали наибольшие трудности, разделились следующим образом:

1. Подача документов в орган власти (28,2% опрошенных).
2. Прохождение документов в органе власти (20,0% опрошенных).
3. Получение результата услуги (33,4% опрошенных).

По мнению заявителей основными направлениями улучшения качества и доступности предоставления государственных услуг являются:

- изменение действующего законодательства (44,1% опрошенных);

- предоставление услуг через Интернет (35,1%);

- налаживание взаимодействия между органами (28,9%);

- предоставление услуг на базе МФЦ (28,7%).

Одним из основных направлений, названных респондентами, является предоставление услуг через Интернет, что свидетельствует о необходимости принятия мер по переводу предоставления государственных услуг в электронной форме и организации электронного межведомственного взаимодействия.

Результаты работы многофункциональных центров демонстрируют сокращение сроков получения государственных услуг, снижение межведомственной волокиты, достижение существенного антикоррупционного эффекта за счет отсутствия непосредственного взаимодействия с предоставляющими услуги государственными служащими, исчезновение спроса на деятельность посредников, что позволяет минимизировать расходы на обеспечение условий качественного, доступного и комфортного получения государственных услуг в соответствии с утвержденными административными регламентами и заключенными соглашениями.

28,7% опрошенных считают, что улучшить предоставление государственных услуг может именно организация их предоставления на базе многофункциональных центров. Опрос заявителей показал, что они осведомлены о возможности организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах. Респонденты владеют информацией о том, что предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» должно обеспечивать существенное снижение издержек заявителей при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления.

Максимальное количество заявителей указало на несовершенство действующего законодательства, в связи с чем, по мнению заявителей, целесообразно внести изменения в нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных услуг.

В ходе исследования респондентам предлагалось ответить на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственных услуг?». Ответы на данный вопрос использовались для определения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг (табл. 95).

Таблица 95 - Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 94,93 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 96,03 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 92,00 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 100,00 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 100,00 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 100,00 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 96,88 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 95,83 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 100,00 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 100,00 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 100,00 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 100,00 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 100,00 |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 100,00 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 100,00 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 100,00 |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 100,00 |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 91,68 |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 87,62 |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 100,00 |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 90,00 |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 100,00 |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 100,00 |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 100,00 |
|  | **Среднее значение** | **97,71** |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления следующих государственных услуг:

Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (94,93%);

Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка (96,03);

Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области (92,0%);

Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области (96,88%);

Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» (95,83%);

Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области (91,68%);

Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (87,62%)

Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (90%).

Согласно данным табл. 22 среднее значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг составило 97,71%.

Среднее значение интегрального показателя качества и доступности государственных услуг составило 88,92% (табл. 96). Интегральный показатель качества и доступности государственных услуг рассчитан как среднее между уровнем качества и доступности по оценкам заявителей.

Таблица 96 - Интегральный уровень качества и доступности предоставления государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственнойуслуги** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральное значение качества и доступности** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,45 | 4,51 | 4,48 | **89,6** |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 4,37 | 4,47 | 4,42 | **88,4** |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 3,86 | 3,9 | 3,88 | **77,6** |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 5 | 5 | 5,00 | **100,0** |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 3,92 | 4,25 | 4,09 | **81,7** |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,62 | 4,69 | 4,66 | **93,1** |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 4,44 | 4,41 | 4,43 | **88,5** |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 4,5 | 4,56 | 4,53 | **90,6** |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,75 | 4,87 | 4,81 | **96,2** |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 3,07 | 3,33 | 3,20 | **64,0** |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 4,6 | 4,56 | 4,58 | **91,6** |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 4,75 | 4,33 | 4,54 | **90,8** |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4,66 | 4,68 | 4,67 | **93,4** |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 4,7 | 4,77 | 4,74 | **94,7** |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 4,63 | 4,8 | 4,72 | **94,3** |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 4,85 | 4,83 | 4,84 | **96,8** |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 4,6 | 4,8 | 4,70 | **94,0** |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 3,85 | 4,29 | 4,07 | **81,4** |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,14 | 4,43 | 4,29 | **85,7** |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,31 | 4,42 | 4,37 | **87,3** |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 3,88 | 4,23 | 4,06 | **81,1** |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 4,08 | 4,2 | 4,14 | **82,8** |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 4,83 | 5 | 4,92 | **98,3** |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 4,55 | 4,67 | 4,61 | **92,2** |
|  | **Среднее значение** | **4,4** | **4,5** | **4,45** | **88,92** |

На основе полученных данных проведен сравнительный анализ общего и интегрального уровней удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных услуг (табл. 97).

Таблица 97 - Сравнительный анализ общего и интегрального уровней удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общий уровень удовлетворенности** | **Интегральный уровень удовлетворенности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 94,93 | 89,6 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 96,03 | 88,4 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 92,00 | 77,6 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 100,00 | 100,0 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 100,00 | 81,7 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 100,00 | 93,1 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 96,88 | 88,5 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 95,83 | 90,6 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 100,00 | 96,2 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 100,00 | 64,0 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 100,00 | 91,6 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 100,00 | 90,8 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 100,00 | 93,4 |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 100,00 | 94,7 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 100,00 | 94,3 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 100,00 | 96,8 |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 100,00 | 94,0 |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 91,68 | 81,4 |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 87,62 | 85,7 |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 100,00 | 87,3 |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 90,00 | 81,1 |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 100,00 | 82,8 |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 100,00 | 98,3 |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 100,00 | 92,2 |
|  | **Среднее значение** | **97,71** | **88,92** |

По 15 государственным услугам все заявители ответили, что удовлетворены качеством и доступность предоставления услуг. При этом интегральный показатель по данным услугам варьируется от 64,0% по услуге «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» до 98,3% по услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

Сведения об общем и интегральном уровнях удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 98.

Таблица 98 - Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (%).

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение качества** | **Интегральный значение качества и доступности** | **Общий уровень** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Департамент по охране животного мира | 4,69 | 4,83 | 4,75 | 100,0 | **95,00** |
| 2 | Управление по делам ЗАГС | 4,69 | 4,80 | 4,74 | 100,0 | **94,79** |
| 3 | Министерство соц. развития (отделы пособий и социальных выплат) | 4,46 | 4,53 | 4,49 | 96,2 | **89,90** |
| 4 | Министерство труда (центры занятости населения) | 4,17 | 4,43 | 4,28 | 93,7 | **85,58** |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 3,98 | 4,22 | 4,08 | 95,0 | **81,57** |
|  | **Среднее значение** | **4,40** | **4,56** | **4,47** | **96,98** | **89,37** |

Данные, представленные в табл. 98, свидетельствуют о том, что по исполнительным органам государственной власти Новосибирской области интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью варьируется от 81,57% по Инспекции гостехнадзора до 95,0% по Департаменту по охране животного мира.

Среднее значение интегрального уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг, предоставляемых на базе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, составило 89,37%.

По интегральному уровню удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг Департамент по охране животного мира (95,0%) занимает первое место в рейтинге среди рассматриваемых исполнительных органов государственной власти Новосибирской области. Последнее место по данному показателю занимает Инспекция гостехнадзора (81,57%).

Подробное описание результатов мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в Приложении 5 к Отчету.

### *3.1.3. Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности муниципальных услуг Новосибирской области*

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Техническом задании задачи по анализу и обобщению информации об удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в органах местного самоуправления.

Основным методом исследования уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг являлся опрос заявителей с использованием унифицированных анкет (анкетирование).

Заказчиком был определен конкретный перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу в муниципальных районах. В данный перечень вошли 17 услуг:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
2. Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)
3. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.
4. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.
5. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).
6. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.
7. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов
8. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.
9. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
10. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.
11. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
12. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.
13. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.
14. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.
15. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.
16. Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.
17. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Анкетированием были охвачены все заявители, обратившиеся в органы местного самоуправления за вышеуказанными услугами в период проведения мониторинга. По муниципальным услугам было опрошено 1866 заявителей.

В соответствии с ТЗ опрос проводился в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области в точках предоставления услуг: администрации городских округов, администрации муниципальных районов, а также администрации административных центров муниципальных районов.

В ходе мониторинга были выявлены наиболее востребованные муниципальные услуги (табл. 99).

Таблица 99 - Востребованность муниципальных услуг в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Востребованность услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | 375 | 20,10% |
| 2 | Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) | 87 | 4,66% |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | 132 | 7,07% |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | 125 | 6,70% |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация). | 149 | 7,98% |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений. | 80 | 4,29% |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 31 | 1,66% |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества. | 126 | 6,75% |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства. | 184 | 9,86% |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | 168 | 9,00% |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | 74 | 3,97% |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | 32 | 1,71% |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | 126 | 6,75% |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | 49 | 2,63% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости. | 53 | 2,84% |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений. | 8 | 0,43% |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 67 | 3,59% |

Наиболее востребованными были следующие муниципальные услуги:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (20,1% от числа обратившихся);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (9,86 %);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (9,0%).

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей муниципальных районов и городских округов Новосибирской области качеством и доступностью муниципальных услуг позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

Органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Новосибирской области предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг поселениями на территории муниципального района, а также по услугам районного уровня.

Наиболее высокий уровень регламентации отмечается по следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (33 административных регламента);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (32 административных регламента);
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (32 административных регламента).

Во многих муниципальных районах и городских округах не утверждены регламенты по следующим услугам:

* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (14 административных регламентов);
* Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (16 административных регламентов);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (17 административных регламентов).

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду муниципальных услуг в перечень необходимых и обязательных услуг включены услуги по получению документов, которые находятся в распоряжении органов государственной власти и местного самоуправления;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности услуг в разрезе муниципальных образований составило 4,1 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 100), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (3,81 балла).

Таблица 100 - Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню доступности услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района/городского округа** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 16 | Кыштовский район | 5,00 |
| 2 | 32 | г. Обь | 4,87 |
| 3 | 22 | Сузунский район | 4,81 |
| 4 | 19 | Новосибирский район | 4,70 |
| 5 | 23 | Татарский район | 4,64 |
| 6 | 21 | Северный район | 4,62 |
| 7 | 4 | Венгеровский район | 4,56 |
| 8 | 24 | Тогучинский район | 4,51 |
| 9 | 28 | Черепановский район | 4,43 |
| 10 | 6 | Здвинский район | 4,43 |
| 11 | 26 | Усть-Таркский район | 4,42 |
| 12 | 17 | Маслянинский район | 4,40 |
| 13 | 12 | Кочковский район | 4,40 |
| 14 | 13 | Краснозерский район | 4,35 |
| 15 | 10 | Колыванский район | 4,32 |
| 16 | 18 | Мошковский район | 4,30 |
| 17 | 20 | Ордынский район | 4,20 |
| 18 | 25 | Убинский район | 4,17 |
| 19 | 5 | Доволенский район | 4,17 |
| 20 | 31 | г. Новосибирск | 4,15 |
| 21 | 27 | Чановский район | 4,13 |
| 22 | 7 | Искитимский район | 4,11 |
| 23 | 35 | г. Искитим | 4,10 |
| 24 | 34 | р.п. Кольцово | 3,84 |
| 25 | 8 | Карасукский район | 3,74 |
| 26 | 2 | Барабинский район | 3,74 |
| 27 | 30 | Чулымский район | 3,66 |
| 28 | 14 | Куйбышевский район | 3,65 |
| 29 | 1 | Баганский район | 3,53 |
| 30 | 3 | Болотнинский район | 3,48 |
| 31 | 15 | Купинский район | 3,35 |
| 32 | 29 | Чистоозерный район | 3,28 |
| 33 | 33 | г. Бердск | 3,22 |
| 34 | 11 | Коченевский район | 3,19 |
| 35 | 9 | Каргатский район | 3,17 |
| **Среднее значение** | | | **4,10** |

Максимально возможную оценку доступности услуг (5 баллов) получил Кыштовский муниципальный район.

Самый низкий показатель уровня доступности услуг (3,17 балла) зафиксирован в Каргатском районе.

По уровню доступности лидирует услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,39 балла) (табл. 101).

Самый низкий показатель уровня доступности (3,73 балла) получила услуга «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Таблица 101 - Рейтингование муниципальных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | **4,39** |
| 2 | 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений. | **4,33** |
| 3 | 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества. | **4,33** |
| 4 | 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений. | **4,32** |
| 5 | 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости. | **4,20** |
| 6 | 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | **4,12** |
| 7 | 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | **4,11** |
| 8 | 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | **4,10** |
| 9 | 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | **3,99** |
| 10 | 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | **3,99** |
| 11 | 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | **3,93** |
| 12 | 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация). | **3,92** |
| 13 | 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства. | **3,89** |
| 14 | 2 | Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) | **3,85** |
| 15 | 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **3,85** |
| 16 | 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | **3,84** |
| 17 | 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | **3,73** |

По показателю «Доступность информации» наиболее высокий показатель зафиксирован по муниципальной услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 4,39 балла (табл. 101).

Самые низкие показатели отмечены по следующим услугам:

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (3,7);

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (3,8);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,8);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. (3,8).

Таблица 102 - Доступность информации по муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района/ городского округа** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1[[81]](#footnote-81) | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
|  | ***Среднее модальное значение по районам*** | **4,4** | **3,7** | **4,0** | **4,1** | **3,9** | **4,2** | **4,2** | **4,4** | **3,9** | **3,9** | **3,8** | **4,3** | **4,0** | **3,7** | **4,2** | **4,7** | **3,9** | **4,05** |
| 1 | Баганский | 4,2 | 3,8 | 3,3 | 3,5 | 3,0 | 4,0 |  | 5,0 | 3,0 | 3,5 | 3,0 |  | 2,5 | 3,0 |  |  | 3,0 | **3,44** |
| 2 | Барабинский | 4,0 |  | 3,4 | 3,3 | 3,7 |  |  | 3,5 | 3,8 | 4,0 | 3,3 |  | 3,1 | 3,3 | 3,3 |  | 4,0 | **3,57** |
| 3 | Болотнинский | 4,3 | 3,3 | 3,5 | 3,0 | 3,0 | 2,7 |  | 3,8 | 3,4 | 4,0 | 5,0 |  | 2,7 |  |  |  |  | **3,52** |
| 4 | Венгеровский | 5,0 |  | 4,0 | 5,0 | 4,1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,4 | 4,0 | 3,5 |  |  |  |  |  |  | **4,50** |
| 5 | Доволенский | 5,0 |  | 4,0 | 4,0 | 3,5 | 5,0 |  |  | 4,0 |  | 4,0 | 4,7 | 4,0 | 3,7 | 4,0 |  | 4,5 | **4,20** |
| 6 | Здвинский | 5,0 |  | 4,8 | 5,0 | 4,6 | 4,5 |  |  | 5,0 | 4,0 |  | 3,7 |  | 4,0 | 4,7 |  | 4,0 | **4,47** |
| 7 | Искитимский | 4,0 | 4,0 |  |  |  |  | 4,4 | 4,1 | 4,0 | 3,8 |  |  |  |  |  |  |  | **4,06** |
| 8 | Карасукский | 4,2 | 3,3 | 3,2 | 5,0 | 3,4 | 4,3 | 3,0 | 4,3 | 3,5 | 4,0 | 3,5 |  | 3,3 | 3,0 | 3,0 | 5,0 | 3,3 | **3,72** |
| 9 | Каргатский | 3,8 | 2,5 | 4,0 | 3,0 |  | 3,3 |  | 3,5 | 2,8 | 2,5 | 3,0 |  | 4,0 | 2,0 |  |  |  | **3,13** |
| 10 | Колыванский | 4,2 |  | 5,0 |  | 4,0 | 4,8 | 4,0 | 4,6 | 4,3 | 3,0 |  |  | 4,5 |  | 5,0 |  | 4,2 | **4,32** |
| 11 | Коченевский | 3,8 |  |  | 2,0 |  |  | 3,3 | 4,0 | 3,0 | 3,5 | 3,2 |  |  | 3,3 |  |  | 3,0 | **3,22** |
| 12 | Кочковский | 5,0 | 4,0 | 4,6 | 4,7 | 4,0 | 3,5 |  | 5,0 | 4,0 |  |  | 4,5 |  |  | 4,5 |  | 5,0 | **4,44** |
| 13 | Краснозерский | 4,0 | 4,0 | 4,3 | 4,6 | 4,1 | 5,0 |  | 5,0 |  | 4,1 | 4,3 |  | 4,0 |  | 4,0 |  | 4,2 | **4,30** |
| 14 | Куйбышевский | 3,8 |  | 4,0 |  |  |  |  | 3,5 |  | 3,8 | 3,5 |  | 3,6 | 3,8 |  |  | 3,2 | **3,65** |
| 15 | Купинский | 3,9 | 3,0 | 3,3 | 3,3 | 3,1 | 4,8 |  | 4,7 | 3,7 | 3,0 | 3,5 |  | 2,6 |  |  |  | 3,0 | **3,49** |
| 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  |  | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 17 | Маслянинский |  | 5,0 | 4,2 | 4,4 |  | 4,2 |  | 4,3 | 3,5 | 5,0 |  | 3,7 | 5,0 |  | 4,0 |  | 4,5 | **4,34** |
| 18 | Мошковский |  |  | 4,5 |  | 4,4 | 4,3 |  | 4,0 | 4,4 | 3,5 |  |  | 3,8 | 5,0 | 4,3 |  |  | **4,25** |
| 19 | Новосибирский | 4,7 |  | 5,0 | 4,7 | 3,0 |  | 4,9 | 4,8 | 4,8 | 4,9 |  | 5,0 | 4,9 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **4,72** |
| 20 | Ордынский | 4,3 | 4,8 | 4,0 | 5,0 |  |  |  |  |  | 2,0 |  |  | 4,6 |  | 4,5 |  | 4,4 | **4,20** |
| 21 | Северный | 4,5 |  | 4,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  | 4,7 |  |  | 4,8 |  |  |  |  | **4,65** |
| 22 | Сузунский | 4,8 |  | 5,0 | 4,6 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 4,5 |  | 4,8 |  |  |  |  | **4,84** |
| 23 | Татарский | 5,0 |  |  |  | 3,6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 |  |  | 4,6 |  |  |  |  | **4,72** |
| 24 | Тогучинский | 5,0 |  | 4,3 | 4,5 | 3,8 | 4,5 |  | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 4,3 | 4,7 |  | 5,0 | 4,3 |  | 4,7 | **4,43** |
| 25 | Убинский | 3,9 |  | 3,7 | 3,5 |  | 3,3 |  | 4,0 |  |  | 4,0 |  | 3,7 | 4,0 | 4,0 |  |  | **3,77** |
| 26 | Усть-Таркский | 5,0 |  | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 |  |  | 4,6 | 4,4 |  |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,50** |
| 27 | Чановский | 5,0 |  | 3,0 | 3,8 | 3,1 |  | 5,0 | 4,5 | 4,7 | 4,1 | 4,0 |  | 4,5 |  |  |  |  | **4,16** |
| 28 | Черепановский | 4,5 |  |  | 4,0 | 4,3 | 4,7 |  | 4,8 |  | 4,6 | 4,1 | 4,0 | 4,6 | 4,6 | 4,7 |  |  | **4,45** |
| 29 | Чистоозерный | 3,4 | 2,8 | 3,3 | 3,3 | 2,7 | 3,7 | 3,0 | 4,7 | 3,0 |  | 3,0 |  | 3,0 |  | 3,3 | 4,0 | 2,5 | **3,25** |
| 30 | Чулымский | 4,2 | 3,0 | 3,0 | 2,5 | 4,5 | 3,0 | 4,0 | 4,1 | 3,4 | 4,0 | 4,0 |  | 4,4 | 2,5 |  |  |  | **3,59** |
|  | ***Среднее модальное значение по округам*** | **3,9** | **4,3** | **3,7** | **4,1** | **3,8** | **4,2** | **4,5** | **4,2** | **3,9** | **4,0** | **3,6** | **3,4** | **3,8** | **3,5** | **3,3** | **3,5** | **3,8** | **3,86** |
| 31 | Новосибирск | 4,3 | 4,1 | 3,8 | 4,1 | 4,3 |  | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 3,9 | 3,7 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | **3,99** |
| 32 | Обь | 4,4 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,86** |
| 33 | Бердск | 3,3 |  | 3,0 | 3,0 | 3,4 |  |  | 4,3 | 3,3 | 4,0 | 3,5 |  | 3,0 | 3,4 |  |  | 3,5 | **3,42** |
| 34 | Кольцово | 3,6 |  |  |  | 3,0 | 3,4 |  |  |  |  | 3,4 | 3,0 |  |  | 3,0 | 3,0 |  | **3,20** |
| 35 | Искитим | 3,9 | 4,0 | 3,0 | 4,3 | 3,0 |  | 5,0 | 4,2 | 4,2 | 4,0 |  |  | 4,5 |  |  |  |  | **4,01** |
|  | **Среднее значение по услуге** | ***4,3*** | ***3,8*** | ***3,9*** | ***4,1*** | ***3,8*** | ***4,2*** | ***4,2*** | ***4,4*** | ***3,9*** | ***3,9*** | ***3,8*** | ***4,1*** | ***4,0*** | ***3,7*** | ***4,1*** | ***4,2*** | ***3,9*** | ***4,02*** |

1. *Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*
2. *Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)*
3. *Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*
4. *Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*
5. *Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*
6. *Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*
7. *Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*
8. *Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*
9. *Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*
10. *Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*
11. *Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*
12. *Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*
13. *Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*
14. *Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*
15. *Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*
16. *Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.*
17. *Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Таблица 103 - Полнота и понятность предоставленной информации

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района/ городского округа** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
|  | ***Среднее модальное значение по районам*** | **4,5** | **3,8** | **3,9** | **4,0** | **4,0** | **4,3** | **4,0** | **4,4** | **4,0** | **3,9** | **3,9** | **4,3** | **4,0** | **3,7** | **4,3** | **4,7** | **3,9** | **4,07** |
| 1 | Баганский | 4,0 | 3,5 | 3,5 | 3,0 | 3,7 | 5,0 |  | 5,0 | 3,5 | 3,0 | 3,0 |  | 3,0 | 3,0 |  |  | 3,0 | **3,55** |
| 2 | Барабинский | 4,2 |  | 3,1 | 3,3 | 4,1 |  |  | 3,0 | 4,2 | 4,0 | 3,0 |  | 3,4 | 3,3 | 3,3 |  | 4,3 | **3,62** |
| 3 | Болотнинский | 4,3 | 3,7 | 3,5 | 3,0 | 3,0 | 2,7 |  | 3,9 | 3,3 | 3,7 | 5,0 |  | 2,7 |  |  |  |  | **3,51** |
| 4 | Венгеровский | 5,0 |  | 4,0 | 5,0 | 4,4 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 4,4 | 4,2 | 4,0 |  |  |  |  |  |  | **4,55** |
| 5 | Доволенский | 5,0 |  | 4,0 | 4,0 | 3,5 | 5,0 |  |  | 4,0 |  | 4,0 | 4,7 | 4,0 | 3,7 | 4,0 |  | 4,0 | **4,15** |
| 6 | Здвинский | 5,0 |  | 4,5 | 5,0 | 4,2 | 5,0 |  |  | 4,5 | 4,0 |  | 3,7 |  | 4,0 | 4,7 |  | 4,0 | **4,41** |
| 7 | Искитимский | 4,4 | 4,0 |  |  |  |  | 4,4 | 4,4 | 4,7 | 4,1 |  |  |  |  |  |  |  | **4,34** |
| 8 | Карасукский | 4,3 | 3,3 | 3,4 | 5,0 | 3,3 | 4,3 | 3,0 | 4,5 | 3,6 | 4,0 | 4,0 |  | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 5,0 | 3,7 | **3,78** |
| 9 | Каргатский | 3,8 | 3,0 | 4,0 | 2,5 |  | 3,3 |  | 3,0 | 3,1 | 3,0 | 3,0 |  | 4,0 | 2,0 |  |  |  | **3,16** |
| 10 | Колыванский | 4,2 |  | 5,0 |  | 4,0 | 4,8 | 4,0 | 4,6 | 4,3 | 3,0 |  |  | 4,5 |  | 5,0 |  | 4,2 | **4,32** |
| 11 | Коченевский | 3,8 |  |  | 2,0 |  |  | 3,3 | 4,0 | 2,9 | 3,5 | 3,2 |  |  | 3,1 |  |  | 3,0 | **3,20** |
| 12 | Кочковский | 5,0 | 4,0 | 4,5 | 4,7 | 3,8 | 3,0 |  | 5,0 | 3,0 |  |  | 4,5 |  |  | 4,5 |  | 4,5 | **4,22** |
| 13 | Краснозерский | 5,0 | 4,5 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 5,0 |  | 5,0 |  | 4,3 | 4,3 |  | 3,8 |  | 3,7 |  | 4,2 | **4,43** |
| 14 | Куйбышевский | 3,8 |  | 3,0 |  |  |  |  | 3,6 |  | 3,7 | 3,6 |  | 3,3 | 3,8 |  |  | 3,4 | **3,51** |
| 15 | Купинский | 4,0 | 3,0 | 3,3 | 3,0 | 3,0 | 4,8 |  | 4,7 | 3,3 | 3,0 | 3,5 |  | 2,6 |  |  |  | 3,0 | **3,43** |
| 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  |  | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 17 | Маслянинский |  | 5,0 | 3,7 | 4,6 |  | 4,2 |  | 4,3 | 3,5 | 4,5 |  | 3,7 | 5,0 |  | 4,7 |  | 4,5 | **4,33** |
| 18 | Мошковский |  |  | 4,5 |  | 4,4 | 4,3 |  | 4,0 | 4,4 | 3,5 |  |  | 3,8 | 5,0 | 4,3 |  |  | **4,25** |
| 19 | Новосибирский | 4,7 |  | 4,5 | 4,7 | 5,0 |  | 4,5 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |  | 5,0 | 4,6 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | **4,75** |
| 20 | Ордынский | 4,7 | 4,8 | 4,0 | 5,0 |  |  |  |  |  | 2,0 |  |  | 4,2 |  | 4,5 |  | 4,5 | **4,21** |
| 21 | Северный | 4,5 |  | 4,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  | 4,7 |  |  | 4,9 |  |  |  |  | **4,68** |
| 22 | Сузунский | 4,8 |  | 5,0 | 4,8 | 4,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 4,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,70** |
| 23 | Татарский | 4,8 |  |  |  | 3,6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 |  |  | 4,6 |  |  |  |  | **4,70** |
| 24 | Тогучинский | 5,0 |  | 4,2 | 4,5 | 4,1 | 4,5 |  | 5,0 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |  | 5,0 | 4,8 |  | 4,3 | **4,53** |
| 25 | Убинский | 4,0 |  | 4,3 | 3,5 |  | 3,8 |  | 4,0 |  |  | 4,0 |  | 4,3 | 4,0 | 5,0 |  |  | **4,10** |
| 26 | Усть-Таркский | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 3,5 |  |  | 4,4 | 4,6 |  |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,56** |
| 27 | Чановский | 5,0 |  | 2,0 | 3,8 | 3,5 |  | 5,0 | 4,5 | 4,7 | 4,3 | 4,0 |  | 4,5 |  |  |  |  | **4,11** |
| 28 | Черепановский | 4,5 |  |  | 4,0 | 4,3 | 4,7 |  | 4,7 |  | 4,4 | 4,0 | 4,0 | 4,6 | 4,6 | 4,7 |  |  | **4,41** |
| 29 | Чистоозерный | 4,1 | 3,0 | 3,5 | 3,3 | 2,7 | 4,0 | 2,0 | 4,3 | 4,0 |  | 4,0 |  | 3,0 |  | 2,7 | 4,0 | 3,0 | **3,40** |
| 30 | Чулымский | 4,1 | 3,0 | 3,0 | 2,5 | 4,5 | 3,0 | 4,0 | 4,4 | 3,3 | 4,0 | 4,0 |  | 4,2 | 2,5 |  |  |  | **3,58** |
|  | ***Среднее модальное значение по округам*** | **4,1** | **4,2** | **4,2** | **4,5** | **4,1** | **4,7** | **4,3** | **3,8** | **3,9** | **4,1** | **3,5** | **4,0** | **4,0** | **3,6** | **4,2** | **4,0** | **3,6** | **4,06** |
| 31 | Новосибирск | 4,3 | 3,9 | 4,1 | 4,3 | 4,3 |  | 3,7 | 5,0 | 4,7 | 4,3 | 4,0 | 4,5 | 4,0 | 4,3 | 4,3 | 4,0 | 4,7 | **4,28** |
| 32 | Обь | 4,5 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,87** |
| 33 | Бердск | 3,6 |  | 2,5 | 4,0 | 3,2 |  |  | 2,0 | 2,9 | 4,0 | 3,0 |  | 3,4 | 2,9 |  |  | 2,5 | **3,09** |
| 34 | Кольцово | 3,9 |  |  |  | 4,0 | 4,4 |  |  |  |  | 3,6 | 3,5 |  |  | 4,0 | 4,0 |  | **3,91** |
| 35 | Искитим | 4,2 | 4,0 | 5,0 | 4,6 | 4,0 |  | 5,0 | 4,4 | 4,0 | 4,1 |  |  | 4,5 |  |  |  |  | **4,38** |
|  | **Среднее значение по услуге** | ***4,4*** | ***3,9*** | ***4,0*** | ***4,1*** | ***4,0*** | ***4,3*** | ***4,0*** | ***4,3*** | ***4,0*** | ***3,9*** | ***3,8*** | ***4,2*** | ***4,0*** | ***3,7*** | ***4,2*** | ***4,4*** | ***3,9*** | **4,07** |

Согласно данным таблицы 103, по показателю «Полнота и понятность предоставленной информации» наиболее высокие показатели зафиксированы по следующим муниципальным услугам:

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений (4,4);

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,4).

Самый низкий показатель у муниципальной услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (3,7).

По показателю «Удобство графика работы» наиболее высокий показатель зафиксирован по муниципальным услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (4,4 балла) (табл. 104).

Самый низкий показатель отмечен по услугам:

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (3,8 балла);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,8 балла);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,8 балла);

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (3,8 балла);

Таблица 104 - «Удобство графика работы»

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района/городского округа** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | **Среднее значение** |
|  | ***Среднее модальное значение по районам*** | **4,5** | **3,7** | **4,0** | **4,1** | **3,9** | **4,4** | **4,0** | **4,3** | **3,9** | **3,9** | **3,8** | **4,2** | **4,0** | **3,9** | **4,3** | **4,3** | **3,9** | **4,06** |
| 1 | Баганский | 4,0 | 3,8 | 3,3 | 3,5 | 3,3 | 5,0 |  | 5,0 | 3,5 | 4,0 | 3,0 |  | 2,5 | 4,0 |  |  | 3,0 | **3,68** |
| 2 | Барабинский | 4,3 |  | 3,1 | 3,7 | 4,0 |  |  | 3,0 | 4,2 | 4,3 | 3,5 |  | 3,7 | 4,2 | 3,7 |  | 4,4 | **3,84** |
| 3 | Болотнинский | 4,4 | 3,3 | 3,5 | 4,0 | 3,0 | 2,7 |  | 3,8 | 3,4 | 4,0 | 3,0 |  | 3,0 |  |  |  |  | **3,47** |
| 4 | Венгеровский | 4,9 |  | 4,5 | 3,5 | 4,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 4,6 | 3,8 | 5,0 |  |  |  |  |  |  | **4,48** |
| 5 | Доволенский | 5,0 |  | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 |  |  | 4,0 |  | 4,3 | 5,0 | 4,8 | 3,7 | 4,0 |  | 4,0 | **4,31** |
| 6 | Здвинский | 5,0 |  | 4,3 | 5,0 | 4,4 | 5,0 |  |  | 5,0 | 4,0 |  | 3,7 |  | 4,0 | 4,7 |  | 4,5 | **4,50** |
| 7 | Искитимский | 3,4 | 4,5 |  |  |  |  | 4,4 | 3,7 | 3,7 | 3,9 |  |  |  |  |  |  |  | **3,93** |
| 8 | Карасукский | 4,4 | 3,3 | 3,2 | 5,0 | 3,3 | 4,3 | 3,0 | 4,5 | 3,5 | 4,0 | 3,5 |  | 2,8 | 3,0 | 3,0 | 5,0 | 3,0 | **3,68** |
| 9 | Каргатский | 3,6 | 2,5 | 4,0 | 3,0 |  | 3,7 |  | 3,5 | 3,3 | 2,5 | 2,0 |  | 4,0 | 3,0 |  |  |  | **3,19** |
| 10 | Колыванский | 4,2 |  | 5,0 |  | 4,0 | 4,8 | 4,0 | 4,6 | 4,3 | 3,0 |  |  | 4,5 |  | 5,0 |  | 4,2 | **4,32** |
| 11 | Коченевский | 3,8 |  |  | 2,0 |  |  | 3,3 | 3,6 | 2,9 | 3,4 | 3,4 |  |  | 3,0 |  |  | 3,0 | **3,15** |
| 12 | Кочковский | 5,0 | 4,0 | 4,9 | 4,7 | 4,0 | 4,5 |  | 5,0 | 4,0 |  |  | 4,5 |  |  | 4,5 |  | 4,5 | **4,50** |
| 13 | Краснозерский | 5,0 | 4,5 | 4,2 | 4,6 | 4,1 | 5,0 |  | 5,0 |  | 4,0 | 4,3 |  | 3,8 |  | 3,7 |  | 4,0 | **4,35** |
| 14 | Куйбышевский | 3,7 |  | 4,0 |  |  |  |  | 3,6 |  | 3,8 | 3,6 |  | 3,5 | 3,8 |  |  | 3,6 | **3,68** |
| 15 | Купинский | 4,0 | 2,7 | 3,0 | 2,8 | 2,3 | 4,4 |  | 4,7 | 3,0 | 2,5 | 3,5 |  | 2,6 |  |  |  | 2,0 | **3,12** |
| 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  |  | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 17 | Маслянинский |  | 5,0 | 4,3 | 4,6 |  | 4,6 |  | 4,6 | 3,5 | 5,0 |  | 3,7 | 5,0 |  | 4,7 |  | 4,5 | **4,49** |
| 18 | Мошковский |  |  | 4,5 |  | 4,4 | 4,5 |  | 4,0 | 4,4 | 4,0 |  |  | 4,5 | 5,0 | 4,3 |  |  | **4,40** |
| 19 | Новосибирский | 5,0 |  | 4,5 | 4,7 | 5,0 |  | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,5 |  | 4,0 | 4,6 | 4,5 | 5,0 | 4,0 | 4,6 | **4,56** |
| 20 | Ордынский | 4,7 | 4,3 | 3,0 | 5,0 |  |  |  |  |  | 3,0 |  |  | 4,2 |  | 4,5 |  | 4,5 | **4,14** |
| 21 | Северный | 4,5 |  | 5,0 | 4,5 | 5,0 |  |  |  |  | 4,5 |  |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,75** |
| 22 | Сузунский | 4,8 |  | 5,0 | 4,8 | 4,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 4,5 |  | 4,8 |  |  |  |  | **4,74** |
| 23 | Татарский | 5,0 |  |  |  | 3,5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 4,0 |  |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,54** |
| 24 | Тогучинский | 5,0 |  | 4,2 | 4,3 | 4,0 | 4,5 |  | 4,0 | 4,5 | 4,8 | 4,3 | 4,5 |  | 5,0 | 4,8 |  | 5,0 | **4,53** |
| 25 | Убинский | 4,6 |  | 4,7 | 4,3 |  | 4,0 |  | 4,0 |  |  | 5,0 |  | 4,0 | 4,5 | 5,0 |  |  | **4,44** |
| 26 | Усть-Таркский | 5,0 |  | 3,0 | 5,0 | 4,0 | 3,0 |  |  | 4,2 | 4,2 |  |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,05** |
| 27 | Чановский | 4,9 |  | 3,0 | 3,8 | 3,0 |  | 4,5 | 4,5 | 4,7 | 3,3 | 4,0 |  | 4,0 |  |  |  |  | **3,96** |
| 28 | Черепановский | 4,5 |  |  | 4,0 | 4,3 | 4,7 |  | 4,6 |  | 4,4 | 4,0 | 4,0 | 4,6 | 4,6 | 4,7 |  |  | **4,41** |
| 29 | Чистоозерный | 3,4 | 2,5 | 3,3 | 3,3 | 3,0 | 3,7 | 2,0 | 4,3 | 3,0 |  | 3,0 |  | 3,0 |  | 2,7 | 4,0 | 3,0 | **3,15** |
| 30 | Чулымский | 4,1 | 3,0 | 4,5 | 3,0 | 4,5 | 3,0 | 5,0 | 4,3 | 3,4 | 3,8 | 4,0 |  | 3,8 | 2,5 |  |  |  | **3,76** |
|  | ***Среднее модальное значение по округам*** | **3,8** | **4,3** | **4,3** | **4,1** | **3,9** | **4,7** | **4,7** | **3,2** | **3,3** | **4,0** | **3,7** | **3,8** | **3,4** | **3,7** | **4,3** | **4,1** | **3,8** | **3,93** |
| 31 | Новосибирск | 3,7 | 3,7 | 4,1 | 4,3 | 4,7 |  | 4,3 | 4,0 | 4,1 | 4,4 | 4,0 | 4,0 | 3,6 | 4,3 | 3,7 | 4,7 | 4,0 | **4,11** |
| 32 | Обь | 4,7 | 4,8 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,91** |
| 33 | Бердск | 3,1 |  | 3,0 | 2,7 | 3,1 |  |  | 2,3 | 2,9 | 4,0 | 3,2 |  | 3,1 | 3,0 |  |  | 3,5 | **3,08** |
| 34 | Кольцово | 4,4 |  |  |  | 4,0 | 4,4 |  |  |  |  | 4,0 | 3,5 |  |  | 5,0 | 3,5 |  | **4,11** |
| 35 | Искитим | 3,3 | 4,5 | 5,0 | 4,5 | 3,0 |  | 5,0 | 3,4 | 2,8 | 3,5 |  |  | 3,5 |  |  |  |  | **3,86** |
|  | **Среднее значение по услуге** | ***4,4*** | ***3,8*** | ***4,0*** | ***4,1*** | ***3,9*** | ***4,4*** | ***4,1*** | ***4,2*** | ***3,8*** | ***3,9*** | ***3,8*** | ***4,1*** | ***3,9*** | ***3,9*** | ***4,3*** | ***4,2*** | ***3,8*** | ***4,04*** |

Таблица 105 - «Получение информации о стадии рассмотрения обращения»

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района/ городского округа** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | **Среднее значение** |
|  | ***Среднее модальное значение по районам*** | **4,5** | **3,7** | **4,0** | **4,1** | **4,0** | **4,3** | **4,0** | **4,5** | **3,9** | **4,0** | **3,9** | **4,2** | **4,1** | **3,8** | **4,2** | **4,7** | **3,9** | **4,10** |
| 1 | Баганский | 4,2 | 3,5 | 3,3 | 4,0 | 3,3 | 4,0 |  | 5,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |  | 2,5 | 3,0 |  |  | 3,0 | **3,44** |
| 2 | Барабинский | 4,2 |  | 3,1 | 3,7 | 4,0 |  |  | 3,5 | 4,0 | 4,7 | 3,5 |  | 4,0 | 4,2 | 4,0 |  | 4,1 | **3,92** |
| 3 | Болотнинский | 4,2 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,3 | 2,7 |  | 3,7 | 3,5 | 4,0 | 3,0 |  | 2,7 |  |  |  |  | **3,42** |
| 4 | Венгеровский | 5,0 |  | 4,5 | 5,0 | 4,3 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,6 | 4,6 | 4,0 |  |  |  |  |  |  | **4,70** |
| 5 | Доволенский | 5,0 |  | 4,0 | 4,0 | 3,5 | 5,0 |  |  | 4,0 |  | 4,3 | 4,7 | 4,0 | 2,7 | 3,6 |  | 3,5 | **4,03** |
| 6 | Здвинский | 5,0 |  | 4,5 | 5,0 | 4,4 | 4,5 |  |  | 4,5 | 4,0 |  | 3,3 |  | 4,0 | 4,3 |  | 4,0 | **4,32** |
| 7 | Искитимский | 3,9 | 4,0 |  |  |  |  | 4,3 | 4,3 | 4,0 | 4,3 |  |  |  |  |  |  |  | **4,13** |
| 8 | Карасукский | 4,3 | 3,3 | 3,2 | 5,0 | 3,6 | 4,3 | 3,0 | 4,3 | 3,6 | 4,0 | 4,0 |  | 3,5 | 3,0 | 3,0 | 5,0 | 3,7 | **3,80** |
| 9 | Каргатский | 3,6 | 2,5 | 4,0 | 2,5 |  | 3,3 | 3,5 |  | 3,2 | 2,5 | 3,0 |  | 4,0 | 3,0 |  |  |  | **3,19** |
| 10 | Колыванский | 4,2 |  | 5,0 |  | 4,0 | 4,8 | 4,0 | 4,6 | 4,3 | 3,0 |  |  | 4,5 |  | 5,0 |  | 4,2 | **4,32** |
| 11 | Коченевский | 3,9 |  |  | 2,0 |  |  | 3,3 | 4,0 | 2,9 | 3,4 | 3,0 |  |  | 3,3 |  |  | 3,0 | **3,20** |
| 12 | Кочковский | 5,0 | 4,0 | 4,8 | 4,7 | 3,8 | 3,5 |  | 5,0 | 4,0 |  |  | 4,5 |  |  | 4,5 |  | 5,0 | **4,42** |
| 13 | Краснозерский | 5,0 | 4,0 | 4,3 | 4,6 | 4,1 | 5,0 |  | 5,0 |  | 4,1 | 4,3 |  | 3,8 |  | 3,7 |  | 4,2 | **4,34** |
| 14 | Куйбышевский | 3,6 |  | 4,0 |  |  |  |  | 3,5 |  | 3,7 | 3,8 |  | 3,7 | 4,0 |  |  | 3,8 | **3,76** |
| 15 | Купинский | 4,0 | 3,0 | 3,4 | 3,3 | 2,7 | 4,8 |  | 4,7 | 3,3 | 2,0 | 3,5 |  | 2,8 |  |  |  | 3,0 | **3,37** |
| 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  |  | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 17 | Маслянинский |  | 5,0 | 4,1 | 4,6 |  | 4,6 |  | 4,4 | 3,5 | 5,0 |  | 3,7 | 5,0 |  | 4,3 |  | 4,5 | **4,43** |
| 18 | Мошковский |  |  | 4,5 |  | 4,4 | 4,5 |  | 4,0 | 4,4 | 3,5 |  |  | 4,2 | 5,0 | 4,3 |  |  | **4,31** |
| 19 | Новосибирский | 5,0 |  | 4,5 | 4,3 | 5,0 |  | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,9 |  | 5,0 | 4,9 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | **4,79** |
| 20 | Ордынский | 4,7 | 4,4 | 4,0 | 5,0 |  |  |  |  |  | 2,9 |  |  | 4,2 |  | 4,5 |  | 4,4 | **4,26** |
| 21 | Северный | 4,5 |  | 3,0 | 4,5 | 5,0 |  |  |  |  | 4,7 |  |  | 4,8 |  |  |  |  | **4,40** |
| 22 | Сузунский | 5,0 |  | 5,0 | 4,8 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,97** |
| 23 | Татарский | 4,8 |  |  |  | 3,9 | 5,0 | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 |  |  | 4,6 |  |  |  |  | **4,60** |
| 24 | Тогучинский | 5,0 |  | 4,2 | 4,7 | 3,8 | 4,5 |  | 5,0 | 4,5 | 4,5 | 4,7 | 4,5 |  | 5,0 | 4,5 |  | 4,3 | **4,55** |
| 25 | Убинский | 4,4 |  | 4,7 | 4,3 |  | 4,3 |  | 4,3 |  |  | 5,0 |  | 4,0 | 4,5 | 4,0 |  |  | **4,38** |
| 26 | Усть-Таркский | 5,0 |  | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 |  |  | 4,6 | 4,4 |  |  | 4,5 |  |  |  |  | **4,56** |
| 27 | Чановский | 5,0 |  | 3,0 | 3,8 | 3,5 |  | 5,0 | 4,5 | 4,7 | 4,4 | 4,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,28** |
| 28 | Черепановский | 4,5 |  |  | 4,1 | 4,3 | 4,7 |  | 4,7 |  | 4,4 | 4,3 | 4,0 | 4,6 | 4,6 | 4,7 |  |  | **4,45** |
| 29 | Чистоозерный | 3,4 | 3,0 | 3,8 | 3,3 | 2,7 | 3,7 | 3,0 | 4,7 | 3,0 |  | 3,5 |  | 3,0 |  | 3,0 | 4,0 | 2,5 | **3,32** |
| 30 | Чулымский | 4,2 | 3,0 | 4,0 | 3,0 | 4,5 | 3,0 | 4,0 | 4,1 | 3,6 | 4,0 | 4,0 |  | 4,4 | 2,5 |  |  |  | **3,72** |
|  | ***Среднее модальное значение по округам*** | **4,0** | **4,4** | **4,2** | **4,1** | **4,2** | **4,9** | **5,0** | **3,9** | **3,7** | **4,0** | **3,8** | **3,5** | **3,8** | **3,6** | **3,8** | **4,3** | **3,9** | **4,06** |
| 31 | Новосибирск | 3,9 | 4,4 | 4,1 | 4,1 | 4,3 |  | 5,0 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,3 | 4,0 | 3,7 | 4,7 | 4,3 | **4,22** |
| 32 | Обь | 4,4 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,86** |
| 33 | Бердск | 3,1 |  | 3,5 | 3,0 | 3,0 |  |  | 3,0 | 3,2 | 4,0 | 3,3 |  | 3,1 | 3,3 |  |  | 3,5 | **3,27** |
| 34 | Кольцово | 4,5 |  |  |  | 4,5 | 4,8 |  |  |  |  | 4,2 | 3,0 |  |  | 4,0 | 4,0 |  | **4,14** |
| 35 | Искитим | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 4,0 |  | 5,0 | 4,4 | 3,7 | 4,0 |  |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,14** |
|  | **Среднее значение по услуге** | ***4,4*** | ***3,8*** | ***4,0*** | ***4,1*** | ***4,0*** | ***4,3*** | ***4,1*** | ***4,4*** | ***3,9*** | ***4,0*** | ***3,9*** | ***4,1*** | ***4,1*** | ***3,8*** | ***4,1*** | ***4,5*** | ***3,9*** | ***4,10*** |

По показателю «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» наиболее высокий показатель (4,5 балла) зафиксирован по муниципальной услуге «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» (табл. 105).

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества услуг в разрезе муниципальных районов и городских округов составило 4,24 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо». Это выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (3,88 балла) (табл. 106).

Таблица 106 - Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню качества услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района/ городского округа** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 16 | Кыштовский район | **5,00** |
| 2 | 32 | г. Обь | **4,94** |
| 3 | 19 | Новосибирский район | **4,84** |
| 4 | 22 | Сузунский район | **4,82** |
| 5 | 4 | Венгеровский район | **4,78** |
| 6 | 23 | Татарский район | **4,76** |
| 7 | 21 | Северный район | **4,71** |
| 8 | 26 | Усть-Таркский район | **4,66** |
| 9 | 10 | Колыванский район | **4,63** |
| 10 | 17 | Маслянинский район | **4,58** |
| 11 | 12 | Кочковский район | **4,56** |
| 12 | 35 | г. Искитим | **4,56** |
| 13 | 13 | Краснозерский район | **4,56** |
| 14 | 28 | Черепановский район | **4,49** |
| 15 | 7 | Искитимский район | **4,47** |
| 16 | 6 | Здвинский район | **4,47** |
| 17 | 18 | Мошковский район | **4,43** |
| 18 | 24 | Тогучинский район | **4,43** |
| 19 | 5 | Доволенский район | **4,34** |
| 20 | 27 | Чановский | **4,27** |
| 21 | 31 | г. Новосибирск | **4,24** |
| 22 | 8 | Карасукский район | **4,10** |
| 23 | 25 | Убинский район | **4,08** |
| 24 | 34 | р.п. Кольцово | **4,02** |
| 25 | 20 | Ордынский район | **4,00** |
| 26 | 11 | Коченевский район | **3,86** |
| 27 | 30 | Чулымский район | **3,85** |
| 28 | 3 | Болотнинский район | **3,71** |
| 29 | 14 | Куйбышевский район | **3,71** |
| 30 | 2 | Барабинский район | **3,68** |
| 31 | 1 | Баганский район | **3,64** |
| 32 | 15 | Купинский район | **3,62** |
| 33 | 29 | Чистоозерный район | **3,40** |
| 34 | 9 | Каргатский район | **3,19** |
| 35 | 33 | г. Бердск | **3,16** |
| **Среднее значение** | | | **4,24** |

Максимально высоко (5 баллов) заявители оценили качество услуг в Кыштовском районе.

По уровню качества лидирует услуга «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» (4,46 балла) (табл. 107).

Самые низкие показатели уровня качества получили услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (3,65 балла) и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (3,94 балла).

Таблица 107 - Рейтингование муниципальных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений. | **4,46** |
| 2 | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | **4,45** |
| 3 | 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества. | **4,45** |
| 4 | 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений. | **4,43** |
| 5 | 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | **4,37** |
| 6 | 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | **4,23** |
| 7 | 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | **4,23** |
| 8 | 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости. | **4,23** |
| 9 | 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | **4,22** |
| 10 | 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | **4,21** |
| 11 | 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства. | **4,16** |
| 12 | 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | **4,10** |
| 13 | 2 | Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) | **4,06** |
| 14 | 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация). | **4,04** |
| 15 | 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | **4,03** |
| 16 | 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **3,94** |
| 17 | 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | **3,65** |

В разрезе муниципальных районов были получены средние значения всех подкритериев оценки качества услуги:

1) Вежливость сотрудников – 4,28 балла;

2) Комфортность оказания услуги – 4,15 балла;

3) Качество оказания услуги – 4,21 балла.

В разрезе городских округов были получены средние значения всех подкритериев оценки качества услуги:

1) Вежливость сотрудников – 4,21 балла;

2) Комфортность оказания услуги – 4,04 балла;

3) Качество оказания услуги – 4,11 балла.

В целом по всем муниципальным образованиям были получены средние значения всех подкритериев оценки качества услуги:

1) Вежливость сотрудников – 4,31 балла;

2) Комфортность оказания услуги – 4,18 балла;

3) Качество оказания услуги – 4,25 балла.

Наиболее высоко заявители оценили вежливость сотрудников, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено:

В целом, необходимо отметить, что показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг, что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

**4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Средние показатели по всем муниципальным районам и муниципальным услугам представлены в табл. 108.

Максимальное количество документов предоставляется по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (в среднем 9,2 документов), что свидетельствует об очень высоком уровне административных барьеров.

Также значительное количество документов заявители предоставляли по следующим услугам:

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (8,4 документа);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (7,8 документов);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (7,5 документов);

Таблица 108 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Муниципальный район/ городской округ** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | Баганский | 4,0 | 4,0 | 8,0 | 3,0 | 10,0 | 1,0 |  | 1,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |  | 11,0 | 15,0 |  |  | 8,0 |
| 2 | Барабинский | 2,0 |  | 10,0 | 2,0 | 12,0 |  |  | 1,0 | 10,0 | 10,0 | 5,0 |  | 10,0 | 10,0 | 1,0 |  | 10,0 |
| 3 | Болотнинский | 5,0 | 4,0 | 7,0 | 3,0 | 1,0 | 4,0 |  | 5,0 | 8,0 | 7,0 | 5,0 |  | 3,0 |  |  |  |  |
| 4 | Венгеровский | 5,0 |  | 7,0 | 8,0 | 25,0 | 7,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 2,0 | 10,0 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Доволенский | 4,0 |  | 4,0 | 5,0 | 7,0 | 3,0 |  |  | 7,0 |  | 6,0 | 4,0 | 7,0 | 6,0 | 6,0 |  | 10,0 |
| 6 | Здвинский | 2,0 |  | 5,0 | 4,0 | 7,0 | 3,0 |  |  | 6,0 |  |  | 5,0 |  | 6,0 | 5,0 |  | 8,0 |
| 7 | Искитимский | 2,0 | 5,0 |  |  |  |  | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский | 3,0 | 4,0 | 8,0 | 5,0 | 12,0 | 1,0 | 8,0 | 1,0 | 12,0 | 7,0 | 6,0 |  | 8,0 | 20,0 | 8,0 | 4,0 | 6,0 |
| 9 | Каргатский | 6,0 | 7,0 | 6,0 | 8,0 |  | 5,0 |  | 2,0 | 5,0 | 5,0 | 7,0 |  | 2,0 | 9,0 |  |  |  |
| 10 | Колыванский | 4,0 |  | 6,0 |  | 6,0 | 2,0 | 3,0 | 2,0 | 5,0 | 9,0 |  |  | 7,0 |  | 5,0 |  | 11,0 |
| 11 | Коченевский | 2,0 |  |  | 10,0 |  |  | 2,0 | 3,0 | 6,0 | 10,0 | 6,0 |  |  | 8,0 |  |  | 4,0 |
| 12 | Кочковский | 3,0 |  | 4,0 | 4,0 | 7,0 | 4,0 |  | 4,0 | 6,0 |  |  | 6,0 |  |  | 5,0 |  | 7,0 |
| 13 | Краснозерский | 6,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 10,0 | 1,0 |  | 1,0 |  | 3,0 | 2,0 |  | 3,0 |  | 5,0 |  | 3,0 |
| 14 | Куйбышевский | 2,0 |  | 7,0 |  |  |  |  | 4,0 |  | 12,0 | 10,0 |  | 10,0 | 10,0 |  |  | 17,0 |
| 15 | Купинский | 6,0 | 3,0 | 8,0 | 6,0 | 10,0 | 1,0 |  | 0,0 | 8,0 | 6,0 | 3,0 |  | 6,0 |  |  |  | 6,0 |
| 16 | Кыштовский | 4,0 | 4,0 |  | 1,0 |  |  |  |  |  | 1,0 |  |  | 2,0 |  |  |  |  |
| 17 | Маслянинский |  | 6,0 | 4,0 | 4,0 |  | 5,0 |  | 3,0 | 4,0 | 6,0 |  | 5,0 | 10,0 |  | 6,0 |  | 6,0 |
| 18 | Мошковский |  |  | 6,0 |  | 10,0 | 2,0 |  | 3,0 | 6,0 | 2,0 |  |  | 10,0 | 10,0 | 4,0 |  |  |
| 19 | Новосибирский | 3,0 |  | 3,0 | 4,0 | 3,0 |  | 3,0 | 1,0 | 4,0 | 8,0 |  | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 5,0 | 3,0 | 4,0 |
| 20 | Ордынский | 5,0 | 4,0 | 12,0 | 7,0 |  |  |  |  |  | 10,0 |  |  | 6,0 |  | 3,0 |  | 12,0 |
| 21 | Северный | 3,0 |  | 10,0 | 7,0 | 10,0 |  |  |  |  | 14,0 |  |  | 20,0 |  |  |  |  |
| 22 | Сузунский | 2,0 |  | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 7,0 |  | 4,0 |  |  | 3,0 |  | 4,0 |  |  |  |  |
| 23 | Татарский | 2,0 |  |  |  | 20,0 | 1,0 | 3,0 | 2,0 | 20,0 | 20,0 |  |  | 8,0 |  |  |  |  |
| 24 | Тогучинский | 3,0 |  | 5,0 | 5,0 | 7,0 | 4,0 |  | 4,0 | 4,0 | 7,0 | 4,0 | 4,0 |  | 7,0 | 6,0 |  | 8,0 |
| 25 | Убинский | 2,0 |  | 2,0 | 10,0 |  | 1,0 |  | 1,0 |  |  | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 | 2,0 |  |  |
| 26 | Усть-Таркский | 4,0 |  | 12,0 | 8,0 | 8,0 | 24,0 |  |  | 10,0 | 20,0 |  |  | 20,0 |  |  |  |  |
| 27 | Чановский | 2,0 |  | 15,0 | 3,0 | 30,0 |  | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 8,0 | 12,0 |  | 4,0 |  |  |  |  |
| 28 | Черепановский | 2,0 |  |  | 8,0 | 9,0 | 1,0 |  | 1,0 |  | 8,0 | 8,0 | 2,0 | 6,0 | 8,0 | 4,0 |  |  |
| 29 | Чистоозерный | 6,0 | 4,0 | 8,0 | 8,0 | 11,0 | 1,0 | 15,0 | 1,0 | 8,0 |  | 6,0 |  | 8,0 |  | 4,0 | 4,0 | 6,0 |
| 30 | Чулымский | 6,0 | 9,0 | 5,0 | 3,0 | 5,0 | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 6,0 | 6,0 | 4,0 |  | 3,0 | 5,0 |  |  |  |
| 31 | г. Новосибирск | 3,0 | 5,0 | 5,0 | 2,0 | 3,0 |  | 6,0 | 2,0 | 7,0 | 11,0 | 7,0 | 11,0 | 10,0 | 10,0 | 8,0 | 4,0 | 5,0 |
| 32 | г. Обь | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 5,0 | 2,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | г. Бердск | 6,0 |  | 5,0 | 4,0 | 6,0 |  |  | 2,0 | 10,0 | 2,0 | 7,0 |  | 4,0 | 7,0 |  |  | 4,0 |
| 34 | р.п. Кольцово | 3,0 |  |  |  | 5,0 | 3,0 |  |  |  |  | 5,0 | 3,0 |  |  | 5,0 | 3,0 |  |
| 35 | г. Искитим | 2,0 | 5,0 | 14,0 | 2,0 | 8,0 |  | 8,0 | 3,0 | 4,0 | 3,0 |  |  | 6,0 |  |  |  |  |
|  | **Среднее значение** | ***3,5*** | ***4,7*** | ***6,7*** | ***5,0*** | ***9,2*** | ***3,9*** | ***5,0*** | ***2,4*** | ***7,0*** | ***7,8*** | ***5,9*** | ***5,3*** | ***7,2*** | ***8,4*** | ***4,8*** | ***3,6*** | ***7,5*** |

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (7,2 документов);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (7,0 документов);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (6,7 документов).

Лишь одну муниципальную услугу можно отнести к услугам с низким уровнем административных барьеров по данному показателю, поскольку для ее предоставления заявителю требуется предоставить 3 и менее документа «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (2,4 документа).

Необходимо отметить, что в разрезе муниципальных образований количество документов, необходимых для получения одной и той же муниципальной услуги, варьируется. Так, например, для получения услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» респонденты в Убинском районе указали, что в среднем предоставляли 2,0 документа, в то же время в Чановском районе заявители предоставляли в орган власти 15 документов.

В целом, уровень административных барьеров по муниципальным услугам можно оценить как «средний», но фактически показатель близок к «высокому».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В разрезе муниципальных образований и муниципальных услуг среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 109.

Таблица 109 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Муниципальный район/ городской округ** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | Баганский | 4 | 3 | 4 | 2 | 6 | 1 |  | 1 | 4 | 5 | 3 |  | 6 | 8 |  |  | 4 |
| 2 | Барабинский |  |  | 2 |  | 3 |  |  |  | 2 | 2 | 2 |  | 2 | 2 |  |  | 2 |
| 3 | Болотнинский | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 |  | 2 | 5 | 5 | 1 |  | 1 |  |  |  |  |
| 4 | Венгеровский | 2 |  | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Доволенский | 3 |  | 3 | 4 | 6 | 3 |  |  | 5 |  | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |  | 6 |
| 6 | Здвинский | 2 |  | 3 | 3 | 3 | 2 |  |  | 4 | 5 |  | 3 |  | 4 | 4 |  | 5 |
| 7 | Искитимский | 1 | 1 |  |  |  |  | 1 | 2 | 2 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 |  | 3 | 6 | 4 | 3 | 3 |
| 9 | Каргатский | 3 | 5 | 4 | 3 |  | 3 |  | 2 | 5 | 5 | 2 |  | 2 | 5 |  |  |  |
| 10 | Колыванский | 2 |  | 1 |  | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 |  |  | 3 |  | 2 |  | 2 |
| 11 | Коченевский | 1 |  |  | 4 |  |  | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 |  |  | 3 |  |  | 4 |
| 12 | Кочковский | 3 | 5 | 4 | 3 | 6 | 3 |  | 3 | 4 |  |  | 4 |  |  | 5 |  | 6 |
| 13 | Краснозерский | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 |  | 1 |  | 3 | 2 |  | 3 |  | 3 |  | 3 |
| 14 | Куйбышевский | 0 |  | 2 |  |  |  |  | 1 |  | 4 | 4 |  | 4 | 3 |  |  | 4 |
| 15 | Купинский | 4 | 3 | 6 | 4 | 6 | 1 |  | 1 | 6 | 5 | 3 |  | 5 |  |  |  | 4 |
| 16 | Кыштовский | 1 | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 17 | Маслянинский |  | 5 | 2 | 2 |  | 3 |  | 2 | 2 | 4 |  | 3 | 5 |  | 4 |  | 4 |
| 18 | Мошковский |  |  | 1 |  | 3 | 1 |  | 1 | 3 | 1 |  |  | 5 | 4 | 1 |  |  |
| 19 | Новосибирский | 1 |  | 1 | 2 | 2 |  | 1 | 1 | 2 | 3 |  | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 20 | Ордынский | 2 | 1 | 4 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 5 |
| 21 | Северный | 1 |  | 5 | 5 | 1 |  |  |  |  | 2 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 22 | Сузунский | 1 |  |  | 1 | 1 | 2 |  | 1 |  |  | 1 |  | 4 |  |  |  |  |
| 23 | Татарский | 1 |  |  |  | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 24 | Тогучинский | 2 |  | 3 | 3 | 5 | 4 |  | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 |  | 5 | 4 |  | 5 |
| 25 | Убинский |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 26 | Усть-Таркский | 2 |  | 4 | 3 | 4 | 5 |  |  | 5 | 5 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 27 | Чановский | 1 |  | 5 | 5 | 6 |  | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |  | 2 |  |  |  |  |
| 28 | Черепановский | 1 |  |  | 3 | 3 | 1 |  | 1 |  | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 |  |  |
| 29 | Чистоозерный | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 6 | 1 | 5 |  | 3 |  | 4 |  | 3 | 2 | 3 |
| 30 | Чулымский | 3 | 7 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 |  | 2 | 4 |  |  |  |
| 31 | г. Новосибирск | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |  | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 32 | г. Обь | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | г. Бердск | 2 |  | 1 | 2 | 3 |  |  | 1 | 3 | 1 | 3 |  | 4 | 3 |  |  | 2 |
| 34 | р.п. Кольцово | 1 |  |  |  | 2 | 1 |  |  |  |  | 2 | 1 |  |  | 2 | 1 |  |
| 35 | г. Искитим | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 |  | 2 | 2 | 3 | 3 |  |  | 2 |  |  |  |  |
|  | **Среднее значение по услуге** | ***1,8*** | ***2,9*** | ***3,2*** | ***2,7*** | ***3,5*** | ***2*** | ***2,3*** | ***1,4*** | ***3,4*** | ***3,5*** | ***2,8*** | ***2,9*** | ***3,3*** | ***4,3*** | ***2,8*** | ***1,8*** | ***3,7*** |

Было установлено, что респондентам приходилось обращаться в органы власти и иные учреждения более 3 раз по следующим муниципальным услугам:

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (максимальное количество – 8 обращений в Баганском районе);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (максимальное количество – 6 обращений в Кочковском и Доволенском районах);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (максимальное количество – 6 обращений в Татарском, Чановском, Баганском, Купинском, Кочковском и Доволенком районах);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (максимальное количество – 6 обращений в Купинском районе);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (максимальное количество – 6 обращений в Колыванском, Татарском, Болотнинском, Здвинском, Тогучинском, Каргатском, Чановском, Баганском, Купинском и Усть-Тарском районах).

В разрезе муниципальных образований количество обращений в различные инстанции (учреждения) по одной и той же услуге варьируется. Так, например, для получения услуги «Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)» респонденты в Кыштовском, Искитимском районах, г. Оби и г. Искитиме указали, что в среднем обращались в различные инстанции 1 раз, в то же время в Чулымском районе заявителям приходилось обращаться в органы власти и иные учреждения в среднем 7 раз.

В целом, уровень административных барьеров по показателю обращений в различные инстанции (учреждения) можно оценить как «средний».

Информация о количестве повторных обращений заявителей в один и тот же орган в рамках получения интересующей муниципальной услуги представлено в табл. 110.

Таблица 110 - Информация о количестве повторных обращений в один и тот же орган

| **№ п/п** | **Муниципальный район/ городской округ** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | Баганский | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  | 2,0 |  |  | 1,0 | 2,0 | 1,0 | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 |  |  | 1,0 |
| 2 | Барабинский |  |  | 1,0 |  | 1,0 |  |  |  |  |  |  |  | 1,0 | 1,0 |  |  | 1,0 |
| 3 | Болотнинский | 2,0 | 2,0 | 5,0 | 5,0 | 3,0 | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 |  | 2,0 |  | 2,0 |  |  |  |  |
| 4 | Венгеровский |  |  |  |  | 1,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Доволенский |  |  |  |  | 1,0 |  |  |  | 2,0 |  | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 1,0 |  | 3,0 |
| 6 | Здвинский |  |  |  |  | 1,0 |  |  |  | 2,0 | 1,0 |  | 1,0 |  | 2,0 | 2,0 |  | 2,0 |
| 7 | Искитимский | 3,0 |  |  |  |  |  | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  | 2,0 |  | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 9 | Каргатский | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |  | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |  |  | 2,0 |  |  |  |
| 10 | Колыванский |  |  | 2,0 |  |  |  |  |  | 2,0 |  |  |  |  |  |  |  | 2,0 |
| 11 | Коченевский |  |  |  | 2,0 |  |  | 2,0 | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |  |  | 3,0 |  |  |  |
| 12 | Кочковский |  |  |  |  | 1,0 | 1,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2,0 |
| 13 | Краснозерский |  |  |  |  | 1,0 |  |  |  |  |  |  |  | 2,0 |  |  |  | 2,0 |
| 14 | Куйбышевский | 2,0 |  | 1,0 |  |  |  |  |  |  | 2,0 | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 |  |  | 2,0 |
| 15 | Купинский | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  |  | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  | 1,0 |  |  |  | 1,0 |
| 16 | Кыштовский | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 17 | Маслянинский |  | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  | 1,0 |  |  |  | 2,0 |  | 1,0 | 1,0 |  | 2,0 |  |  |
| 18 | Мошковский |  |  |  |  | 1,0 |  |  |  | 2,0 | 2,0 |  |  | 2,0 |  | 2,0 |  |  |
| 19 | Новосибирский |  |  |  |  |  |  |  |  | 2,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Ордынский |  |  |  | 3,0 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2,0 |  |  |  | 3,0 |
| 21 | Северный |  |  |  | 2,0 |  |  |  |  |  | 3,0 |  |  | 2,0 |  |  |  |  |
| 22 | Сузунский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 23 | Татарский |  |  |  |  | 1,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | Тогучинский |  |  | 1,0 | 2,0 | 1,0 |  |  |  | 1,0 | 2,0 |  | 1,0 |  | 2,0 |  |  | 1,0 |
| 25 | Убинский |  |  |  | 2,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 26 | Усть-Таркский |  |  |  |  | 1,0 | 2,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27 | Чановский |  |  |  |  | 1,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 28 | Черепановский |  |  |  | 3,0 |  |  |  | 1,0 |  | 2,0 | 3,0 | 2,0 |  |  |  |  |  |
| 29 | Чистоозерный | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  | 1,0 |  | 1,0 |  | 1,0 | 1,0 | 2,0 |
| 30 | Чулымский | 2,0 | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 |  |  |  | 2,0 | 3,0 |  |  |  |
| 31 | г. Новосибирск |  | 1,0 | 3,0 | 2,0 |  |  |  |  |  |  |  | 2,0 | 2,0 |  |  |  |  |
| 32 | г. Обь | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | г. Бердск | 2,0 |  | 2,0 | 1,0 | 1,0 |  |  | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 1,0 |  | 1,0 | 1,0 |  |  | 1,0 |
| 34 | р.п. Кольцово |  |  |  |  | 1,0 | 1,0 |  |  |  |  | 1,0 |  |  |  |  |  |  |
| 35 | г. Искитим | 2,0 |  | 3,0 | 2,0 | 3,0 |  |  | 2,0 | 2,0 | 2,0 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Среднее значение** | ***1,4*** | ***1,2*** | ***1,6*** | ***1,7*** | ***1,2*** | ***1,2*** | ***1,8*** | ***1,5*** | ***1,7*** | ***1,6*** | ***1,4*** | ***1,3*** | ***1,4*** | ***2*** | ***1,5*** | ***1*** | ***1,7*** |

В целом, выявленные показатели свидетельствуют о низком уровне административных барьеров при получении муниципальных услуг в органах местного самоуправления.

Наибольшее количество повторных обращений, как и по результатам опроса, проведенного в марте 2013 года, зафиксировано в Болотнинском районе- 2,7 раза (в марте 2013 года – 3,96 раз), а также в Ордынском районе.

Респонденты не указали на необходимость повторных обращений в один и тот же орган в Кыштовском, Сузунском районах и г. Оби.

Среднее значение количества обращений в один и тот же орган по всем муниципальным услугам варьируется от 1,0 до 2,7 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг варьируются от 1,0 дня в г. Оби до 216,6 дней в Мошковском районе (табл. 111).

По результатам опроса, проведенного в марте 2013 года, определено, что временные затраты на получение муниципальных услуг варьируются от 3,11 дней в Усть-Таркском районе до 233,58 дня по услуге в Мошковском районе.

Таблица 111 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дни

| **№ п/п** | **Муниципальный район/ городской округ** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | Баганский | 0,0 | 4,0 | 15,0 | 8,0 | 40,0 | 1,0 |  | 5,0 | 30,0 | 20,0 | 20,0 |  | 30,0 | 10,0 |  |  | 40,0 |
| 2 | Барабинский | 1,0 |  | 20,0 | 1,0 | 30,0 |  |  | 1,0 | 1,0 | 30,0 | 14,0 |  | 7,0 | 10,0 | 2,0 |  | 30,0 |
| 3 | Болотнинский | 14,0 | 60,0 | 2,0 | 12,0 | 90,0 | 90,0 |  | 1,0 | 30,0 | 60,0 | 30,0 |  | 6,0 |  |  |  |  |
| 4 | Венгеровский | 2,0 |  | 30,0 | 30,0 | 90,0 | 5,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Доволенский | 15,0 |  | 15,0 | 20,0 | 30,0 | 15,0 |  |  | 30,0 |  | 25,0 | 20,0 | 40,0 | 40,0 | 30,0 |  | 35,0 |
| 6 | Здвинский | 1,0 |  | 5,0 | 30,0 | 40,0 | 15,0 |  |  | 40,0 | 45,0 |  | 15,0 |  | 30,0 | 20,0 |  | 30,0 |
| 7 | Искитимский | 1,0 | 1,0 |  |  |  |  | 7,0 | 7,0 | 20,0 | 30,0 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский | 3,0 | 15,0 | 10,0 | 12,0 | 60,0 | 1,0 | 30,0 | 1,0 | 12,0 | 6,0 | 10,0 |  | 70,0 | 7,0 | 30,0 | 3,0 | 40,0 |
| 9 | Каргатский | 14,0 | 30,0 | 30,0 | 250,0 |  | 1,0 |  | 1,0 | 60,0 | 14,0 | 50,0 |  | 3,0 | 60,0 |  |  |  |
| 10 | Колыванский | 10,0 |  | 3,0 |  | 365,0 | 7,0 | 14,0 | 3,0 | 14,0 | 60,0 |  |  | 7,0 |  | 3,0 |  | 30,0 |
| 11 | Коченевский | 1,0 |  |  | 200,0 |  |  | 90,0 | 30,0 | 60,0 | 60,0 | 30,0 |  |  | 180,0 |  |  | 45,0 |
| 12 | Кочковский | 10,0 |  | 20,0 | 15,0 | 60,0 | 35,0 |  | 20,0 | 40,0 |  |  | 15,0 |  |  | 30,0 |  | 30,0 |
| 13 | Краснозерский | 15,0 | 3,0 | 3,0 | 2,0 | 30,0 | 2,0 |  | 1,0 |  | 3,0 | 3,0 |  | 3,0 |  | 5,0 |  | 30,0 |
| 14 | Куйбышевский | 12,0 |  | 10,0 |  |  |  |  | 7,0 |  | 10,0 | 14,0 |  | 12,0 | 14,0 |  |  | 12,0 |
| 15 | Купинский | 3,0 | 7,0 | 10,0 | 6,0 | 60,0 | 1,0 |  | 1,0 | 6,0 | 35,0 | 20,0 |  | 12,0 |  |  |  | 45,0 |
| 16 | Кыштовский | 1,0 | 1,0 |  |  | 1,0 |  |  |  |  | 1,0 | 30,0 |  | 1,0 |  |  |  |  |
| 17 | Маслянинский |  | 27,0 | 10,0 | 10,0 |  | 20,0 |  | 3,0 | 30,0 | 8,0 |  | 15,0 | 7,0 |  | 30,0 |  | 15,0 |
| 18 | Мошковский |  |  | 7,0 |  | 60,0 | 1,0 |  | 10,0 | 30,0 | 30,0 |  |  | 1,0 | 1800,0 | 10,0 |  |  |
| 19 | Новосибирский | 10,0 |  | 30,0 | 1,0 | 30,0 |  | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 60,0 |  | 40,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 10,0 | 30,0 |
| 20 | Ордынский | 3,0 | 20,0 | 60,0 | 10,0 |  |  |  |  |  | 20,0 |  |  | 10,0 |  | 4,0 |  | 30,0 |
| 21 | Северный | 5,0 |  | 14,0 | 4,0 | 14,0 |  |  |  |  | 10,0 |  |  | 30,0 |  |  |  |  |
| 22 | Сузунский | 2,0 |  | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 5,0 |  | 1,0 |  |  | 3,0 |  | 20,0 |  |  |  |  |
| 23 | Татарский | 1,0 |  |  |  | 90,0 | 1,0 | 120,0 | 12,0 | 30,0 | 120,0 |  |  | 60,0 |  |  |  |  |
| 24 | Тогучинский | 1,0 |  | 10,0 | 10,0 | 40,0 | 6,0 |  | 10,0 | 30,0 | 15,0 | 10,0 | 6,0 |  | 45,0 | 10,0 |  | 50,0 |
| 25 | Убинский | 1,0 |  | 7,0 | 30,0 |  | 1,0 |  | 1,0 |  |  | 3,0 |  | 7,0 | 5,0 | 1,0 |  |  |
| 26 | Усть-Таркский | 3,0 |  | 40,0 | 30,0 | 45,0 | 50,0 |  |  | 60,0 | 160,0 |  |  | 70,0 |  |  |  |  |
| 27 | Чановский | 1,0 |  | 40,0 | 5,0 | 90,0 |  | 30,0 | 30,0 | 50,0 | 60,0 | 60,0 |  | 10,0 |  |  |  |  |
| 28 | Черепановский | 1,0 |  |  | 3,0 | 25,0 | 1,0 |  | 1,0 |  | 10,0 | 14,0 | 7,0 | 5,0 | 10,0 | 5,0 |  |  |
| 29 | Чистоозерный | 4,0 | 15,0 | 5,0 | 5,0 | 90,0 | 1,0 | 25,0 | 5,0 | 50,0 |  | 25,0 |  | 30,0 |  | 15,0 | 4,0 | 30,0 |
| 30 | Чулымский | 5,0 | 5,0 | 30,0 | 30,0 | 90,0 | 5,0 | 2,0 | 1,0 | 60,0 | 7,0 | 14,0 |  | 2,0 | 1,0 |  |  |  |
| 31 | г. Новосибирск | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 30,0 | 10,0 |  | 30,0 | 30,0 | 50,0 | 50,0 | 60,0 | 60,0 | 60,0 | 40,0 | 30,0 | 20,0 | 30,0 |
| 32 | г. Обь | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | г. Бердск | 15,0 |  | 20,0 | 30,0 | 30,0 |  |  | 30,0 | 15,0 | 30,0 | 30,0 |  | 10,0 | 5,0 |  |  | 30,0 |
| 34 | р.п. Кольцово | 30,0 |  |  |  | 40,0 | 10,0 |  |  |  |  | 30,0 | 20,0 |  |  | 10,0 | 10,0 |  |
| 35 | г. Искитим | 1,0 | 1,0 | 30,0 | 30,0 | 60,0 |  | 30,0 | 7,0 | 60,0 | 30,0 |  |  | 30,0 |  |  |  |  |
|  | **Среднее значение** | ***5,7*** | ***13*** | ***17*** | ***29,2*** | ***57,6*** | ***12*** | ***36,5*** | ***10*** | ***35*** | ***36,6*** | ***24*** | ***22*** | ***21*** | ***142,9*** | ***16*** | ***9,4*** | ***32*** |

Как показывает информация, представленная в табл. 111, наименьший срок предоставления муниципальных услуг выявлен по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и составляет в среднем 5,7 дней. Максимальный срок получения услуги установлен по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию», среднее значение по этой услуге – 142,9 дней. По остальным услугам средний срок общих временных затрат на получение муниципальной услуги варьируется от 9,4 дней (Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений) до 57,6 дней (Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

Необходимо отметить, что в административных регламентах по одной и той же услуге в муниципальных районах установлены различные нормативные сроки предоставления услуги. Так, например, общий срок предоставления муниципальной услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в, Кочковском, Тогучинском, Усть-Таркском районах составляет 14 календарных дней, Каргатском, Коченевском районах – 30 календарных дней, а в Краснозерском районе – 90 рабочих дней. По услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» в Каргатском районе нормативный срок предоставления услуги – 30 календарных дней, в Коченевском районе – 60 календарных дней, а в Чулымском районе – 30 рабочих дней. Таким образом, каждое муниципальное образование самостоятельно устанавливает свои нормативные значения, единых нормативных сроков предоставления муниципальных услуг нет.

В г. Искитиме заявителями было отмечено максимальное превышение нормативного значения по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» в 36,5 раз (1095 дней), среднее - в 6,2 раза (186 дней).

В р.п. Кольцово нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (в 3 раза).

В Чулымском районе выявлено нарушение нормативного срока по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» - в 6 раз.

В Усть-Тарском районе заявителями было отмечено нарушение нормативного срока предоставления муниципальной услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в 10,71 раз.

В Коченевском районе определено нарушение нормативного срока предоставления по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (в среднем сроки превышены в 18,9 раз, максимальное превышение – до 36,5 раз), а также по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (в среднем сроки превышены в 8,8 раз, максимальное превышение – до 12,9 раз).

В ходе мониторинга были оценены временные затраты заявителей на сбор необходимых документов (табл. 112). Следует отметить, что этот показатель нормативно не регламентируется.

Таблица 112 - Временные затраты заявителей на сбор необходимых документов

| **№ п/п** | **Муниципальный район/ городской округ** | **Номер услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | Баганский | 0,0 | 3,0 | 3,0 | 4,0 | 6,0 | 1,0 |  | 0,0 | 15,0 | 5,0 | 6,0 |  | 6,0 | 10,0 |  |  | 10,0 |
| 2 | Барабинский | 1,0 |  | 1,0 | 1,0 | 2,0 |  |  | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 | 1,0 |  | 2,0 |
| 3 | Болотнинский | 1,0 | 30,0 | 5,0 | 10,0 | 90,0 | 14,0 |  | 1,0 | 30,0 | 60,0 | 30,0 |  | 10,0 |  |  |  |  |
| 4 | Венгеровский | 2,0 |  | 3,0 | 5,0 | 10,0 | 3,0 | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 5,0 | 3,0 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Доволенский | 2,0 |  | 3,0 | 4,0 | 10,0 | 2,0 |  |  | 5,0 |  | 4,0 | 4,0 | 6,0 | 7,0 | 4,0 |  | 7,0 |
| 6 | Здвинский | 1,0 |  | 6,0 | 3,0 | 6,0 | 2,0 |  |  | 5,0 | 8,0 |  | 4,0 |  | 4,0 | 4,0 |  | 4,0 |
| 7 | Искитимский | 1,0 | 2,0 |  |  |  |  | 1,0 | 3,0 | 2,0 | 7,0 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский | 2,0 | 5,0 | 7,0 | 12,0 | 10,0 | 1,0 | 5,0 | 1,0 | 10,0 | 4,0 | 10,0 |  | 8,0 | 7,0 | 15,0 | 2,0 | 8,0 |
| 9 | Каргатский | 5,0 | 4,0 | 10,0 | 20,0 |  | 1,0 |  | 1,0 | 30,0 | 5,0 | 10,0 |  | 3,0 | 15,0 |  |  |  |
| 10 | Колыванский | 1,0 |  | 3,0 |  | 365,0 | 1,0 | 14,0 | 1,0 | 14,0 | 60,0 |  |  | 7,0 |  | 1,0 |  | 30,0 |
| 11 | Коченевский | 1,0 |  |  | 200,0 |  |  | 90,0 | 30,0 | 45,0 | 60,0 | 30,0 |  |  | 180,0 |  |  | 45,0 |
| 12 | Кочковский | 2,0 | 5,0 | 3,0 | 4,0 | 5,0 | 2,0 |  | 4,0 | 6,0 |  |  | 4,0 |  |  | 5,0 |  | 6,0 |
| 13 | Краснозерский | 15,0 | 3,0 | 3,0 | 2,0 | 3,0 | 2,0 |  | 15,0 |  | 3,0 | 3,0 |  | 3,0 |  | 5,0 |  | 5,0 |
| 14 | Куйбышевский | 1,0 |  | 2,0 |  |  |  |  | 1,0 |  | 3,0 | 2,0 |  | 2,0 | 3,0 |  |  | 2,0 |
| 15 | Купинский | 5,0 | 6,0 | 10,0 | 6,0 | 10,0 | 1,0 |  | 1,0 | 10,0 | 6,0 | 3,0 |  | 12,0 |  |  |  | 15,0 |
| 16 | Кыштовский | 1,0 | 1,0 |  | 1,0 |  |  |  |  |  | 1,0 | 1,0 |  | 1,0 |  |  |  |  |
| 17 | Маслянинский |  | 10,0 | 2,0 | 2,0 |  | 5,0 |  | 2,0 | 2,0 | 5,0 |  | 2,0 | 4,0 |  | 4,0 |  | 7,0 |
| 18 | Мошковский |  |  | 7,0 |  | 60,0 | 1,0 |  | 10,0 | 30,0 | 30,0 |  |  | 1,0 | 1800,0 | 10,0 |  |  |
| 19 | Новосибирский | 5,0 |  | 30,0 | 10,0 | 30,0 |  | 10,0 | 1,0 | 30,0 | 60,0 |  | 10,0 | 40,0 | 30,0 | 20,0 | 5,0 | 30,0 |
| 20 | Ордынский | 5,0 | 5,0 | 20,0 | 10,0 |  |  |  |  |  | 20,0 |  |  | 10,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |
| 21 | Северный | 2,0 |  | 4,0 | 1,0 | 0,0 |  |  |  |  | 5,0 |  |  | 30,0 |  |  |  |  |
| 22 | Сузунский | 1,0 |  | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 5,0 |  | 1,0 |  |  | 1,0 |  | 20,0 |  |  |  |  |
| 23 | Татарский | 1,0 |  |  |  | 5,0 | 1,0 | 7,0 | 1,0 | 2,0 | 6,0 |  |  | 1,0 |  |  |  |  |
| 24 | Тогучинский | 1,0 |  | 2,0 | 2,0 | 5,0 | 2,0 |  | 2,0 | 3,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 |  | 14,0 | 4,0 |  | 6,0 |
| 25 | Убинский | 1,0 |  | 1,0 | 2,0 |  | 1,0 |  | 1,0 |  |  | 1,0 |  | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  |
| 26 | Усть-Таркский | 2,0 |  | 10,0 | 6,0 | 8,0 | 10,0 |  |  | 6,0 | 1,0 |  |  | 4,0 |  |  |  |  |
| 27 | Чановский | 1,0 |  | 7,0 | 8,0 | 10,0 |  | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 4,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  |
| 28 | Черепановский | 1,0 |  |  | 3,0 | 15,0 | 1,0 |  | 1,0 |  | 10,0 | 14,0 | 7,0 | 5,0 | 10,0 | 3,0 |  |  |
| 29 | Чистоозерный | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 8,0 | 1,0 | 5,0 | 1,0 | 6,0 |  | 8,0 |  | 10,0 |  | 5,0 | 2,0 | 12,0 |
| 30 | Чулымский | 2,0 | 5,0 | 5,0 | 10,0 | 7,0 | 5,0 | 2,0 | 1,0 | 1,0 | 7,0 | 5,0 |  | 1,0 | 1,0 |  |  |  |
| 31 | г. Новосибирск | 1,0 | 3,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  | 20,0 | 1,0 | 10,0 | 20,0 | 15,0 | 20,0 | 20,0 | 15,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 |
| 32 | г. Обь | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | г. Бердск | 3,0 |  | 5,0 | 2,0 | 5,0 |  |  | 2,0 | 5,0 | 2,0 | 10,0 |  | 10,0 | 5,0 |  |  | 10,0 |
| 34 | р.п. Кольцово | 1,0 |  |  |  | 20,0 | 3,0 |  |  |  |  | 10,0 | 10,0 |  |  | 10,0 | 3,0 |  |
| 35 | г. Искитим | 1,0 | 2,0 | 14,0 | 1,0 | 5,0 |  | 1,0 | 2,0 | 7,0 | 1,0 |  |  | 1,0 |  |  |  |  |
|  | **Среднее значение по услуге** | ***2,3*** | ***5,6*** | ***6,1*** | ***11,6*** | ***25,9*** | ***2,9*** | ***13,1*** | ***3,2*** | ***11*** | ***14,4*** | ***8*** | ***7,2*** | ***8,3*** | ***131,5*** | ***6,6*** | ***3,8*** | ***12*** |

Меньше всего времени уходит у заявителей на сбор документов для получения муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (2,3 дня). Больше всего времени требуется для подготовки пакета документов для получения услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию». Среднее значение по этой услуге – 131,5 день (свыше 4-х месяцев).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» в разрезе муниципальных районов составило 11,74 минут. По сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, данный показатель снизился (было 13,15 минуты) (табл. 113).

Таблица 113 - Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Муниципальный район/ городской округ** | **Номер услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | 16 | Кыштовский | 5,0 | 0,0 |  | 5,0 |  |  |  |  |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  | **1,7** |
| 2 | 17 | Маслянинский |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 10,0 |  | 0,0 | 5,0 |  | 0,0 |  | 10,0 | **2,3** |
| 3 | 5 | Доволенский | 0,0 |  | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 |  | 0,0 | **2,5** |
| 4 | 12 | Кочковский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 20,0 | 10,0 |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 | **2,7** |
| 5 | 21 | Северный | 0,0 |  | 10,0 | 0,0 | 1,0 |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 10,0 |  |  |  |  | **3,5** |
| 6 | 6 | Здвинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 10,0 | 10,0 |  | 0,0 |  | 10,0 | 10,0 |  | 0,0 | **3,6** |
| 7 | 32 | г. Обь | 5,0 | 3,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,6** |
| 8 | 34 | р.п. Кольцово | 1 |  |  |  | 5,0 | 10,0 |  |  |  |  | 1,0 | 1,0 |  |  | 10,0 | 1,0 |  | **4,7** |
| 9 | 22 | Сузунский | 5,0 |  | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 |  | 5,0 |  |  | 0,0 |  | 10,0 |  |  |  |  | **5,0** |
| 10 | 25 | Убинский | 5,0 |  | 7,0 | 5,0 |  | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  | **5,2** |
| 11 | 2 | Барабинский | 5,0 |  | 5,0 | 10,0 | 10,0 |  |  | 5,0 | 10,0 | 5,0 | 4,0 |  | 10,0 | 15,0 | 10,0 |  | 5,0 | **7,8** |
| 12 | 18 | Мошковский |  |  | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 |  | 10,0 | 15,0 | 10,0 |  |  | 15,0 | 5,0 | 5,0 |  |  | **8,3** |
| 13 | 15 | Купинский | 10,0 | 5,0 | 15,0 | 5,0 | 15,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 15,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 20,0 | **9,2** |
| 14 | 20 | Ордынский | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 5,0 |  |  |  |  |  | 10,0 |  |  | 10,0 |  | 0,0 |  | 20,0 | **9,4** |
| 15 | 10 | Колыванский | 5,0 |  | 15,0 |  | 15,0 | 5,0 | 15,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  | 5,0 |  | 15,0 |  | 15,0 | **9,5** |
| 16 | 24 | Тогучинский | 0,0 |  | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |  | 10,0 | 10,0 | 15,0 | 10,0 | 10,0 |  | 10,0 | 10,0 |  | 10,0 | **9,6** |
| 17 | 1 | Баганский | 5,0 | 20,0 | 5,0 | 10,0 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 | 10,0 | 5,0 | 20,0 |  | 5,0 | 15,0 |  |  | 20,0 | **10,0** |
| 18 | 14 | Куйбышевский | 15,0 |  | 10,0 |  |  |  |  | 5,0 |  | 10,0 | 10,0 |  | 10,0 | 10,0 |  |  | 10,0 | **10,0** |
| 19 | 29 | Чистоозерный | 5,0 | 10,0 | 20,0 | 5,0 | 15,0 | 5,0 | 10,0 | 15,0 | 15,0 |  | 5,0 |  | 5,0 |  | 15,0 | 15,0 | 5,0 | **10,4** |
| 20 | 26 | Усть-Таркский | 10,0 |  | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |  |  | 15,0 | 10,0 |  |  | 10,0 |  |  |  |  | **10,6** |
| 21 | 30 | Чулымский | 20,0 | 15,0 | 10,0 | 40,0 | 15,0 | 5,0 | 10,0 | 5,0 | 2,0 | 10,0 | 5,0 |  | 5,0 | 0,0 |  |  |  | **10,9** |
| 22 | 3 | Болотнинский | 15,0 | 5,0 | 10,0 | 5,0 | 10,0 | 15,0 |  | 5,0 | 25,0 | 15,0 | 15,0 |  | 10,0 |  |  |  |  | **11,8** |
| 23 | 4 | Венгеровский | 10,0 |  | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 10,0 |  |  |  |  |  |  | **12,0** |
| 24 | 19 | Новосибирский | 15,0 |  | 20,0 | 10,0 | 10,0 |  | 15,0 | 15,0 | 10,0 | 10,0 |  | 5,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | **12,1** |
| 25 | 7 | Искитимский | 30,0 | 10,0 |  |  |  |  | 1,0 | 15,0 | 5,0 | 15,0 |  |  |  |  |  |  |  | **12,7** |
| 26 | 13 | Краснозерский | 3,0 | 15,0 | 10,0 | 15,0 | 15,0 | 10,0 |  | 10,0 |  | 15,0 | 15,0 |  | 15,0 |  | 15,0 |  | 15,0 | **12,8** |
| 27 | 8 | Карасукский | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 5,0 | 5,0 |  | 15,0 | 15,0 | 10,0 | 15,0 | 5,0 | **12,8** |
| 28 | 27 | Чановский | 10,0 |  | 20,0 | 15,0 | 15,0 |  | 10,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |  | 10,0 |  |  |  |  | **14,0** |
| 29 | 23 | Татарский | 15,0 |  |  |  | 15,0 | 10,0 | 20,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |  |  | 10,0 |  |  |  |  | **14,4** |
| 30 | 28 | Черепановский | 10,0 |  |  | 15,0 | 30,0 | 20,0 |  | 15,0 |  | 15,0 | 20,0 | 15,0 | 10,0 | 20,0 | 10,0 |  |  | **16,4** |
| 31 | 35 | г. Искитим | 60,0 | 10,0 | 1,0 | 1,0 | 40,0 |  | 1,0 | 15,0 | 15а | 15,0 |  |  | 30,0 |  |  |  |  | **19,2** |
| 32 | 31 | г. Новосибирск | 15,0 | 20,0 | 15,0 | 0,0 | 5,0 |  | 15,0 | 15,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 15,0 | 30,0 | 30,0 | **21,9** |
| 33 | 9 | Каргатский | 20,0 | 10,0 | 5,0 | 2,0 |  | 10,0 |  | 15,0 | 10,0 | 30,0 | 20,0 |  | 5,0 | 120,0 |  |  |  | **22,5** |
| 34 | 33 | г. Бердск | 20,0 |  | 20,0 | 20,0 | 20,0 |  |  | 30,0 | 20,0 | 30,0 | 30,0 |  | 30,0 | 20,0 |  |  | 30,0 | **24,5** |
| 35 | 11 | Коченевский | 40,0 |  |  | 20,0 |  |  | 30,0 | 10,0 | 60,0 | 60,0 | 40,0 |  |  | 60,0 |  |  | 60,0 | **42,2** |
|  |  | **Среднее значение по услуге** | ***12*** | ***9,3*** | ***9,4*** | ***8,55*** | ***11,3*** | ***7,5*** | ***13,1*** | ***11*** | ***14*** | ***14,6*** | ***12*** | ***6,8*** | ***11*** | ***22,19*** | ***8,2*** | ***14*** | ***15*** | ***11,74*** |

Информация, представленная в табл. 113, демонстрирует, что среднее значение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов по всем муниципальным районам и городским округам составляет 11,74 минут. Максимальное среднее значение 42,2 мин. установлено в Коченевском районе, наименьшее – в Кыштовском районе (1,7 мин.).

По анализируемым муниципальным услугам время ожидания заявителей в очереди для подачи документов варьируется от 6,8 мин. до 22,19 мин. Больше всего времени в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (22,19 мин.).

В 4 раза нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов в Болотнинском районе по услугам:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

В Искитимском районе нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» в 6 раз. Кроме того, отмечено достаточно продолжительное ожидание в очереди на подучу документов по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 120 минут (2 часа), однако, в связи с тем, что административный регламент отсутствует в открытых источниках и не предоставлен органами местного самоуправления Искитимского района, определить нормативные значения не представляется возможным.

В г. Новосибирске нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по следующим услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 2 раза);

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (в 1,3 раза);

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (в 2 раза);

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в 2 раза);

- и др.

В Куйбышевском районе отмечено превышение фактического срока ожидания в очереди на подачу документов над нормативным по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» - в 4 раза.

Меньше всего времени в очереди при подаче документов проводят заявители, получающие муниципальную услугу «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение». В среднем их ожидание в очереди составляет 3,9 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» в разрезе муниципальных районов и городских округов составило 11,53 минут. По сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, данный показатель улучшился (было 11,17 минут). Согласно полученным данным меньше всего времени в очереди при подаче документов проводят заявители, получающие муниципальные услуги в Ордынском районе, среднее значение временных издержек на ожидание в очереди на получение результата услуги составляет 1,3 минут. Максимальное значение показателя было отмечено в Коченевском районе 38,3 мин. (табл. 114).

В остальных муниципальных образованиях среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги варьируется от 1,7 мин. (Кыштовский район) до 22,5 мин. (Каргатский район).

Таблица 114 - Уровень временных затрат заявителей для получения результата услуги, минут

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Муниципальный район/ городской округ** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | 20 | Ордынский | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | **1,3** |
| 2 | 16 | Кыштовский | 5,0 | 0,0 |  | 5,0 |  |  |  |  |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  | **1,7** |
| 3 | 6 | Здвинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 10,0 | 5,0 |  | 5,0 |  | 10,0 | 0,0 |  | 0,0 | **2,7** |
| 4 | 34 | р.п. Кольцово | 1,0 |  |  |  | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  | 1,0 | 1,0 |  |  | 10,0 | 1,0 |  | **3,4** |
| 5 | 22 | Сузунский | 5,0 |  | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 |  | 5,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  | **3,8** |
| 6 | 12 | Кочковский | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 0,0 | 5,0 |  | 0,0 | 15,0 |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 5,0 | **4,1** |
| 7 | 21 | Северный | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 10,0 |  |  |  |  | 5,0 |  |  | 10,0 |  |  |  |  | **4,2** |
| 8 | 32 | г. Обь | 5,0 | 5,0 | 3,0 | 5,0 | 3,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,3** |
| 9 | 17 | Маслянинский |  | 10,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 15,0 |  | 0,0 | 5,0 |  | 10,0 |  | 15,0 | **5,0** |
| 10 | 25 | Убинский | 4,0 |  | 4,0 | 4,0 |  | 3,0 |  | 3,0 |  |  | 7,0 |  | 3,0 | 7,0 | 10,0 |  |  | **5,0** |
| 11 | 5 | Доволенский | 10,0 |  | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 0,0 |  |  | 10,0 |  | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 10,0 | 15,0 |  | 0,0 | **6,3** |
| 12 | 7 | Искитимский | 1,0 | 5,0 |  |  |  |  | 1,0 | 20,0 | 5,0 | 10,0 |  |  |  |  |  |  |  | **7,0** |
| 13 | 18 | Мошковский |  |  | 5,0 |  |  |  |  | 20,0 |  | 2,0 |  |  |  | 5,0 |  |  |  | **8,0** |
| 14 | 24 | Тогучинский | 5,0 |  | 10,0 | 5,0 | 10,0 | 0,0 |  | 15,0 | 0,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |  | 15,0 | 10,0 |  | 10,0 | **8,5** |
| 15 | 14 | Куйбышевский | 10,0 |  | 8,0 |  |  |  |  | 10,0 |  | 10,0 | 8,0 |  | 5,0 | 8,0 |  |  | 10,0 | **8,6** |
| 16 | 10 | Колыванский | 5,0 |  | 15,0 |  | 15,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  | 5,0 |  | 15,0 |  | 15,0 | **9,0** |
| 17 | 2 | Барабинский | 10,0 |  | 7,0 | 5,0 | 10,0 |  |  | 10,0 | 8,0 | 10,0 | 12,0 |  | 10,0 | 10,0 | 12,0 |  | 10,0 | **9,5** |
| 18 | 26 | Усть-Таркский | 10,0 |  | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 15,0 |  |  | 10,0 | 10,0 |  |  | 10,0 |  |  |  |  | **10,6** |
| 19 | 19 | Новосибирский | 10,0 |  | 10,0 | 5,0 | 10,0 |  | 15,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |  | 5,0 | 10,0 | 10,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | **10,7** |
| 20 | 4 | Венгеровский | 10,0 |  | 15,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 15,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 8,0 |  |  |  |  |  |  | **10,8** |
| 21 | 15 | Купинский | 9,0 | 10,0 | 12,0 | 7,0 | 13,0 | 10,0 |  | 10,0 | 13,0 | 18,0 | 10,0 |  | 12,0 |  |  |  | 20,0 | **12,0** |
| 22 | 13 | Краснозерский | 10,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 5,0 |  | 0,0 |  | 15,0 | 10,0 |  | 15,0 |  | 15,0 |  | 15,0 | **12,1** |
| 23 | 28 | Черепановский | 15,0 |  |  | 15,0 | 10,0 | 15,0 |  | 10,0 |  | 10,0 | 10,0 | 15,0 | 10,0 | 10,0 | 15,0 |  |  | **12,3** |
| 24 | 30 | Чулымский | 10,0 | 25,0 | 10,0 | 40,0 | 15,0 | 5,0 | 15,0 | 5,0 | 20,0 | 15,0 | 5,0 |  | 5,0 | 2,0 |  |  |  | **13,2** |
| 25 | 1 | Баганский | 20,0 | 15,0 | 10,0 | 8,0 | 15,0 | 15,0 |  | 10,0 | 10,0 | 5,0 | 15,0 |  | 15,0 | 20,0 |  |  | 20,0 | **13,7** |
| 26 | 23 | Татарский | 10,0 |  |  |  | 15,0 | 10,0 | 20,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |  |  | 10,0 |  |  |  |  | **13,8** |
| 27 | 27 | Чановский | 15,0 |  | 25,0 | 15,0 | 15,0 |  | 15,0 | 10,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |  | 10,0 |  |  |  |  | **15,0** |
| 28 | 35 | г. Искитим | 1,0 | 5,0 | 1,0 | 1,0 | 40,0 |  | 1,0 | 20,0 | 60,0 | 1,0 |  |  | 20,0 |  |  |  |  | **15,0** |
| 29 | 29 | Чистоозерный | 15,0 | 10,0 | 20,0 | 15,0 | 20,0 | 10,0 | 25,0 | 15,0 | 15,0 |  | 15,0 |  | 20,0 |  | 20,0 | 10,0 | 5,0 | **15,4** |
| 30 | 8 | Карасукский | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 20,0 | 20,0 | 15,0 |  | 20,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 10,0 | **15,6** |
| 31 | 31 | г. Новосибирск | 15,0 | 20,0 | 10,0 | 0,0 | 5,0 |  | 15,0 | 15,0 | 30,0 | 10,0 | 20,0 | 15,0 | 30,0 | 30,0 | 20,0 | 30,0 | 30,0 | **18,4** |
| 32 | 33 | г. Бердск | 20,0 |  | 20,0 | 10,0 | 20,0 |  |  | 15,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |  | 20,0 | 20,0 |  |  | 20,0 | **18,6** |
| 33 | 3 | Болотнинский | 15,0 | 5,0 | 5,0 | 10,0 | 10,0 | 15,0 |  | 5,0 | 120,0 | 15,0 | 15,0 |  | 10,0 |  |  |  |  | **20,5** |
| 34 | 9 | Каргатский | 25,0 |  | 5,0 | 10,0 |  | 5,0 |  | 15,0 | 20,0 | 0,0 | 20,0 |  | 5,0 | 120,0 |  |  |  | **22,5** |
| 35 | 11 | Коченевский | 40,0 |  |  | 20,0 |  |  | 60,0 | 10,0 | 60,0 | 20,0 | 15,0 |  |  | 60,0 |  |  | 60,0 | **38,3** |
|  |  | **Среднее значение** | ***10,2*** | ***9,3*** | ***8,8*** | ***8,62*** | ***11,6*** | ***7,4*** | ***17,9*** | ***10*** | ***20,9*** | ***10*** | ***11*** | ***6,8*** | ***10*** | ***22*** | ***11*** | ***14*** | ***14*** | ***12,02*** |

Наибольшее количество времени на ожидание в очереди на получение результата услуги заявители затрачивают при получении услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» - 22 мин. Причем в Каргатском районе время ожидания по данной услуге составило 120 минут (2 часа). Время ожидания на получение результата одной и той же услуги в разных муниципалитетах отличается. Так, например, по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» временные затраты заявителей для получения результата услуги в Искитимском районе, г. Оби и р.п. Кольцово составляет 1 минуту, а в Коченевском районе – 40 минут.

В Болотнинском районе нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди для получения результата предоставления следующих услуг:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 4 раза);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 3,3 раза).

В Доволенском районе отмечено нарушение нормативно установленного срока ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в 1,5 раза.

В Коченевском районе отмечено нарушение нормативно установленного срока ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» в 4 раза.

Необходимо отметить, что в большинстве административных регламентов предоставления муниципальных услуг не установлено время ожидания в очереди для получения результата.

В то же время явное превышение нормальных значений времени ожидания в очереди для получения результата отмечено в Болотниниском, Карагатском и Коченевском районах.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 115.

Максимальные финансовые издержки (15 000 рублей) установлены по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (в г. Искитиме) и по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (в Карасукском районе).

Таблица 115 - Уровень финансовых издержек заявителей

| **№ п/п** | **Муниципальный район/городской округ** | **Номер услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | Баганский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 6000,0 | 300,0 |  | 300,0 | 4700,0 | 300,0 | 4200,0 |  | 2000,0 | 4200,0 |  |  | 6000,0 |
| 2 | Барабинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 1000 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 1000 | 0,0 |  | 200,0 |
| 3 | Болотнинский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10000 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 7000 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 4 | Венгеровский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 1500 | 0,0 | 0,0 | 200 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Доволенский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 7000 | 300,0 |  |  | 2200 |  | 1200 | 500,0 | 4000 | 5000 | 1000 |  | 3000 |
| 6 | Здвинский | 0,0 |  | 0,0 | 200,0 | 10000 | 400,0 |  |  | 4200 | 10000 |  |  |  |  | 2800 |  |  |
| 7 | Искитимский |  |  |  |  |  |  | 1500 | 300 | 2700 | 7000 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8000 | 200,0 | 0,0 | 300 | 7500 | 300,0 | 3500 |  | 4200 | 15000 | 2200 | 3700 | 4700 |
| 9 | Каргатский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 10000 | 500,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |
| 10 | Колыванский | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 8400 | 0,0 | 200,0 |  |  |  | 6000 |  | 0,0 |  | 0,0 |
| 11 | Коченевский | 0,0 |  |  | 12000 |  |  | 0,0 | 0,0 | 6000 | 0,0 | 200,0 |  |  | 6000 |  |  | 2000 |
| 12 | Кочковский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8000 | 400,0 |  | 600 |  |  |  | 0,0 |  |  | 1200 |  |  |
| 13 | Краснозерский | 4300 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2700 | 0,0 |  | 0,0 |  | 1200 | 2500 |  | 1200 |  | 1000 |  | 2500 |
| 14 | Куйбышевский | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |
| 15 | Купинский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7000 | 300,0 |  | 300 | 4000 | 0,0 | 4800 |  | 1200 |  |  |  | 4700 |
| 16 | Кыштовский | 0,0 | 0,0 |  | 1000 |  |  |  |  |  | 0,0 | 0,0 |  | 600,0 |  |  |  |  |
| 17 | Маслянинский |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 500,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 400,0 |  |  | 2500 |  | 8200 |
| 18 | Мошковский |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 200,0 |  | 200 | 200,0 | 200,0 |  |  | 0,0 | 5000 | 0,0 |  |  |
| 19 | Новосибирский |  |  |  |  |  |  |  | 300 | 8000 | 2000 |  | 7200 | 1800 | 4000 |  | 1000 | 1000 |
| 20 | Ордынский | 0,0 | 0,0 | 500 | 0,0 |  |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 |  | 200,0 |
| 21 | Северный | 0,0 |  | 0,0 | 250,0 | 1200 |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 1200 |  |  |  |  |
| 22 | Сузунский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 23 | Татарский | 0,0 |  |  |  | 2000 | 0,0 | 6000 | 200 | 0,0 | 600,0 |  |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 24 | Тогучинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 8000 | 0,0 |  |  | 200,0 | 12000 | 1800 | 0,0 |  |  | 3200 |  | 9000 |
| 25 | Убинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |
| 26 | Усть-Таркский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3000 |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 27 | Чановский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 4000 |  | 0,0 | 200 | 0,0 | 0,0 | 400,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 28 | Черепановский | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |
| 29 | Чистоозерный | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7000 | 300,0 | 1200 | 30,0 | 4000 |  | 3000 |  | 4000 |  | 1200 | 3000 | 4700 |
| 30 | Чулымский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |
| 31 | г. Новосибирск | 0,0 | 100 | 100 | 100 | 5000 |  | 3000 | 1000 | 2200 | 7000 | 7000 | 12000 | 10000 | 5000 | 1000 | 6000 | 4200 |
| 32 | г. Обь | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | г. Бердск | 0,0 |  | 0,0 | 200,0 | 1000 |  |  | 500 | 2000 | 0,0 | 2000 |  | 2000 | 2000 |  |  | 1500 |
| 34 | р.п. Кольцово | 0,0 |  |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  | 1000 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 |  |
| 35 | г. Искитим |  |  | 3000 | 700,0 | 15000 |  |  | 300 | 350,0 | 1000 |  |  | 3000 |  |  |  |  |
|  | **Среднее значение по услуге** | ***148,3*** | ***7,1*** | ***128,6*** | ***516,1*** | ***4015,4*** | ***256,5*** | ***2010*** | ***181,9*** | ***2435,4*** | ***1924*** | ***1436,4*** | ***2512,5*** | ***1592,3*** | ***3371,4*** | ***1006,3*** | ***2740*** | ***3243,8*** |

В соответствии с полученными данными при получении почти всех муниципальных услуг заявители несут финансовые расходы. Лишь одна услуга «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации» не требует существенных финансовых затрат.

В среднем финансовые затраты варьируются от 0 до 100 рублей. Уровни финансовых затрат заявителей по одним и тем же муниципальным услугам в разных муниципальных районах и городских округах отличаются.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) в Болотнинском, Доволенском, Здвинском, Искитимском, Каргатском, Колыванском, Коченевском, Кочковском, Кыштовском, Мошковском, Новосибирском, Татарском, Тогучинском, Чистоозерном и Чулымском районах, г. Новосибирске, г. Бердске, г. Искитиме и р.п. Кольцово.

Ни в одном муниципальном районе и городском округе не зафиксировано обращений к услугам посредников (сторонних организаций) лишь по четырем муниципальным услугам:

1) «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

2) «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений»;

3) «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение»;

4) «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений».

Чаще всего в качестве причин привлечения посредников респонденты называли экономию времени и обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.

В некоторых муниципальных районах заявители указали, что посредник был предложен как условие получения результата. Так, например, в Болотнинском районе все респонденты по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» указали, что обращались к услугам посредников, причем 66,7% из них указали на то, что посредник был им предложен как условие получения результата, что является коррупционным фактором. Факты привлечения посредника как условия получения результата услуги также выявлены в в Болотнинском, Искитимском, Колыванском, Коченевском, Кочковском, Мошковском и Чулымском районах.

Стоимость услуг посредников по муниципальным районам и городским округам колеблется от 300 рублей до 20 000 рублей.

Факт мотивирования чиновников в ходе проведенного исследования был выявлен в Татарском районе по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Сумма вознаграждение за содействие в получении услуги составила 4 000 руб.

56,26% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг, что примерно соответствует результату аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, который составил 55,56%.

Однако часть респондентов указала в качестве наиболее проблематичных моментов хождение по многим кабинетам (28,03%), что меньше, чем в марте 2013 года (29,59%), сложность оформления официальных бланков (16,03%), что также меньше, чем в марте 2013 года (25,79%) и другие причины (рис. 4).

Стоит отметить, что 0,04% опрошенных указал на вымогательство при оформлении документов. Данный факт был зафиксирован в г. Новосибирске районе при получении услуги «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации».

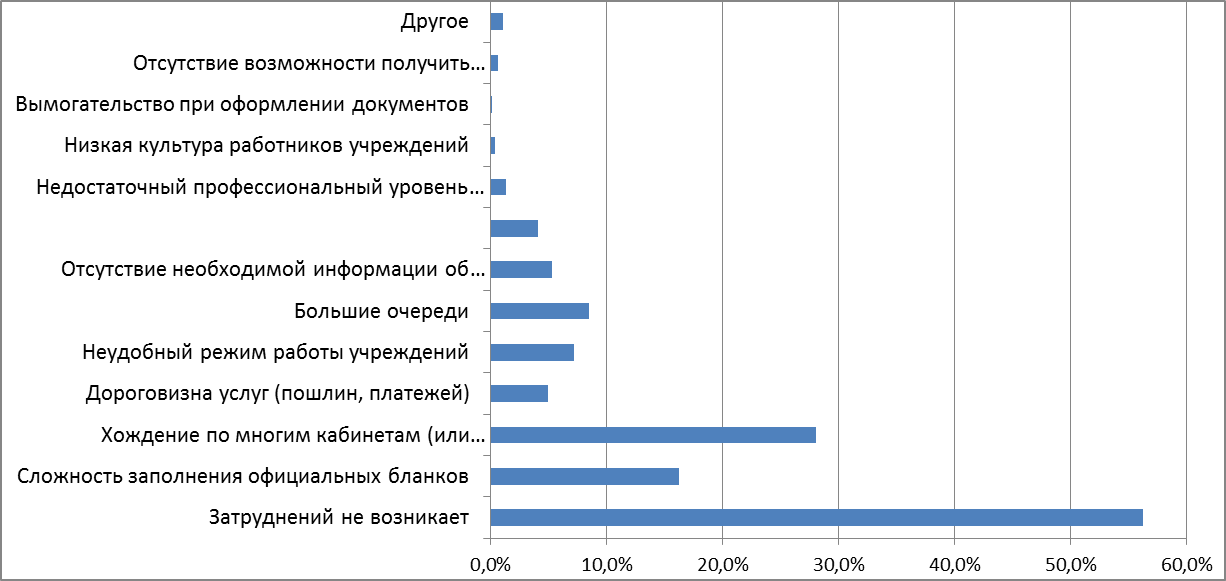


Рисунок 4. Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении муниципальных услуг

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 51,96% респондентов назвали этап сбора необходимых документов (рис. 5).

По сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, данный показатель снизился (было 60,73%). Это было отмечено практически по всем исследуемым муниципальным услугам. Менее всего трудностей у заявителей вызвал этап подачи документов в орган власти (15,75%), что, однако, выше, чем в марте 2013 года (10,74%).



Рисунок 5. Этапы получения муниципальной услуги, на которых заявители испытывали наибольшие трудности

Согласно данным, представленным на рис. 6, основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят предоставление соответствующих услуг через Интернет: в среднем 52,3% опрошенных посчитали это решением проблемы. По результатам аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года, лишь 17,15% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности.

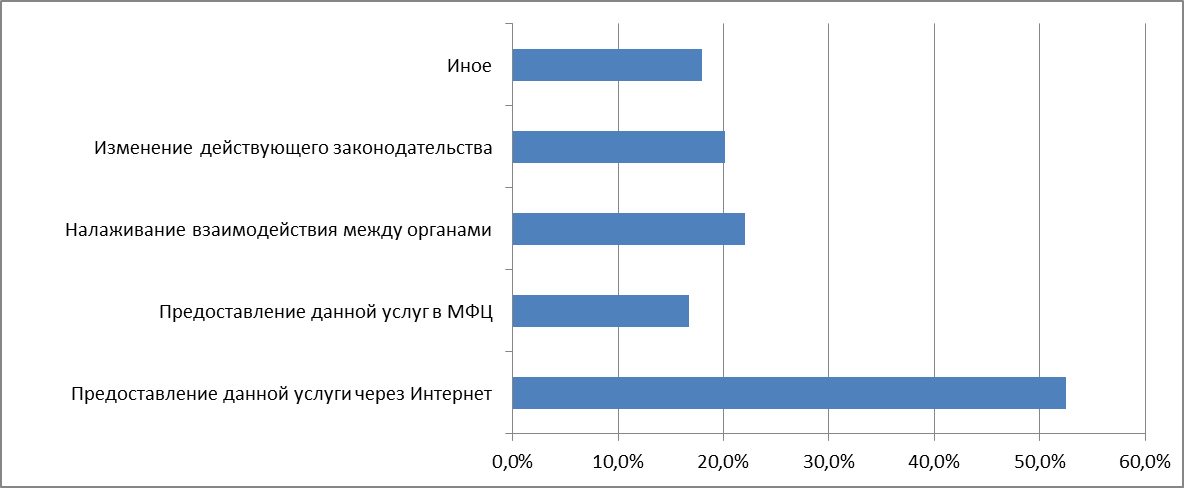


Рисунок 6. Основные направления улучшения качества и доступности предоставления муниципальных услуг

Также, по мнению респондентов, существенно улучшить предоставление муниципальных услуг могут следующие мероприятия:

- налаживание взаимодействия между органами власти (22,45%);

- изменение действующего законодательства (20,11%);

- предоставление услуг в многофункциональном центре (17,5%).

Необходимо отметить, что мнения респондентов об основных мероприятиях, направленных на улучшение качества и доступности муниципальных услуг, в различных муниципальных районах и городских округах отличаются. В отдаленных муниципальных районах и городским округах, где есть проблемы с Интернетом и отсутствует опыт получения услуг в многофункциональном центре, чаще всего основными направлениями, по мнению заявителей, являются изменение действующего законодательства и налаживание взаимодействия между органами власти. Заявители, уже имеющие положительный опыт получения услуг в электронном виде и на базе МФЦ, однозначно видят возможность улучшения порядка предоставления услуг посредством этих двух направлений.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

Проведенный анализ позволил выявить мнение заявителей о качестве и доступности муниципальных услуг в 30 муниципальных районах и 5 городских округах Новосибирской области, а также оценить уровень административных барьеров по исследуемым услугам по нескольким основаниям, а именно:

1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

3. Уровень временных издержек.

4. Уровень финансовых издержек.

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг составило 88,7%, что выше, чем в марте 2013 года -76,25% (табл. 116).

Максимальное значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (100%) отмечено в Венгеровском, Колыванском, Кочковском, Краснозерском, Куйбышевском, Маслянинском, Сузунском, Татарском, Убинском, Усть-Таркском, Чановском и Чистоозерном районах.

В остальных муниципальных районах и городских округах уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг варьируется от 30,0% (Северный район) до 98,2% (Купинский район и г. Обь).

Таблица 116 - Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (%)

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Муниципальный район/ городской округ** | **Номер услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | 4 | Венгеровский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |  |  |  |  |  | **100,0%** |
| 2 | 10 | Колыванский | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |  | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 | **100,0%** |
| 3 | 12 | Кочковский | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  |  | 100,0 |  |  | 100,0 |  | 100,0 | **100,0%** |
| 4 | 13 | Краснозерский | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 | **100,0%** |
| 5 | 14 | Куйбышевский | 100,0 |  | 100,0 |  |  |  |  | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  |  | 100,0 | **100,0%** |
| 6 | 17 | Маслянинский |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 | **100,0%** |
| 7 | 22 | Сузунский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  |  | 100,0 |  | 100,0 |  |  |  |  | **100,0%** |
| 8 | 23 | Татарский | 100,0 |  |  |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |  | 100,0 |  |  |  |  | **100,0%** |
| 9 | 25 | Убинский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 |  |  | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |  | **100,0%** |
| 10 | 26 | Усть-Таркский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |  | 100,0 | 100,0 |  |  | 100,0 |  |  |  |  | **100,0%** |
| 11 | 27 | Чановский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  |  |  |  | **100,0%** |
| 12 | 29 | Чистоозерный | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0%** |
| 13 | 15 | Купинский | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 85,7 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  |  |  | 100,0 | **98,2%** |
| 14 | 32 | г. Обь | 97,4 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **98,2%** |
| 15 | 1 | Баганский | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 50,0 | 100,0 |  |  | 100,0 | **96,6%** |
| 16 | 28 | Черепановский | 100,0 |  |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 90,9 |  | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |  | **96,1%** |
| 17 | 16 | Кыштовский | 88,9 | 100,0 |  | 100,0 |  |  |  |  |  | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  |  |  |  | **96,0%** |
| 18 | 3 | Болотнинский | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 66,7 | 100,0 |  | 100,0 | 87,5 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 |  |  |  |  | **96,0%** |
| 19 | 2 | Барабинский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 85,7 |  |  | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 85,7 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | **95,7%** |
| 20 | 8 | Карасукский | 100,0 | 100,0 | 66,7 | 100,0 | 90,9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 87,5 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **92,9%** |
| 21 | 6 | Здвинский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |  | 100,0 | 100,0 |  | 33,3 |  | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | **92,9%** |
| 22 | 24 | Тогучинский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 58,3 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | **92,7%** |
| 23 | 31 | г. Новосибирск | 100,0 | 92,3 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 71,4 | 80,0 | 50,0 | 62,5 | 100,0 | 66,7 | 100,0 | 100,0 | **92,5%** |
| 24 | 5 | Доволенский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 100,0 |  |  | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | **91,4%** |
| 25 | 19 | Новосибирский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 87,5 | 100,0 | 84,0 | 92,9 |  | 0,0 | 85,7 | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 87,5 | **87,7%** |
| 26 | 7 | Искитимский | 78,9 | 100,0 |  |  |  |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 83,3 |  |  |  |  |  |  |  | **87,5%** |
| 27 | 35 | г. Искитим | 80,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 66,7 | 75,0 |  |  | 100,0 |  |  |  |  | **85,0%** |
| 28 | 34 | р.п. Кольцово | 100,0 |  |  |  | 100,0 | 100,0 |  |  |  |  | 80,0 | 50,0 |  |  | 0,0 | 50,0 |  | **84,0%** |
| 29 | 30 | Чулымский | 66,7 | 100,0 | 50,0 |  | 100,0 | 66,7 | 100,0 | 100,0 | 85,7 | 50,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  |  |  | **80,0%** |
| 30 | 33 | г. Бердск | 78,6 |  | 100,0 | 100,0 | 73,3 |  |  | 33,3 | 65,2 | 100,0 | 66,7 |  | 75,0 | 75,0 |  |  | 100,0 | **72,9%** |
| 31 | 11 | Коченевский | 93,8 |  |  |  |  |  | 66,7 | 100,0 | 55,0 | 70,0 | 60,0 |  |  | 75,0 |  |  |  | **70,0%** |
| 32 | 9 | Каргатский | 72,7 | 50,0 | 100,0 |  |  | 66,7 | 100,0 |  | 63,6 | 50,0 | 100,0 |  | 100,0 |  |  |  |  | **61,5%** |
| 33 | 20 | Ордынский | 100,0 | 75,0 | 100,0 | 90,9 |  |  |  |  |  | 13,3 |  |  | 80,0 |  | 50,0 |  | 36,4 | **56,7%** |
| 34 | 18 | Мошковский | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | 100,0 | 75,0 |  |  | 83,3 | 100,0 | 100,0 |  |  |  |  | **49,6%** |
| 35 | 21 | Северный | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 100,0 |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 62,5 |  |  |  |  | **30,0%** |
|  |  | **Среднее значение** | ***93,1%*** | ***93,1%*** | ***96,2%*** | ***92,8%*** | ***85,9%*** | ***97,5%*** | ***93,6%*** | ***95,0%*** | ***77,7%*** | ***78,0%*** | ***91,9%*** | ***71,9%*** | ***90,5%*** | ***85,7%*** | ***77,4%*** | ***87,5%*** | ***86,6%*** | ***88,7%*** |

Наибольший уровень удовлетворенности (97,5%) заявители отметили по муниципальной услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Меньше всего респонденты довольны качеством и доступностью услуг «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости». Уровень удовлетворенности по этим услугам составил 77,7%, 71,9% и 77,4% соответственно.

В целом необходимо отметить, что уровень удовлетворенности в муниципальных районах (89,11%) выше уровня удовлетворенности заявителей в городских округах (87,1%), хотя и незначительно.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 82,25% что является средним (ближе к высокому) показателем,* и выше, чем в марте 2013 года (75,88%). Рейтингование муниципальных услуг по интегральной оценке представлено в табл. 117.

Таблица 117 - Рейтингование муниципальных услуг по интегральной оценке

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Показатель доступности** | **Показатель качества** | **Интегральный показатель** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | 4,4 | 4,5 | **88,33%** |
| **2** | 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений. | 4,3 | 4,5 | **87,71%** |
| **3** | 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества. | 4,3 | 4,5 | **87,60%** |
| **4** | 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений. | 4,3 | 4,4 | **87,32%** |
| **5** | 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | 4,1 | 4,4 | **84,52%** |
| **6** | 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости. | 4,2 | 4,2 | **84,20%** |
| **7** | 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | 4,1 | 4,2 | **83,11%** |
| **8** | 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 4,1 | 4,2 | **83,07%** |
| **9** | 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | 4,0 | 4,2 | **81,85%** |
| **10** | 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | 3,9 | 4,2 | **81,15%** |
| **11** | 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | 4,0 | 4,1 | **80,77%** |
| **12** | 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства. | 3,9 | 4,2 | **80,11%** |
| **13** | 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация). | 3,9 | 4,0 | **79,50%** |
| **14** | 2 | Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) | 3,9 | 4,1 | **78,83%** |
| **15** | 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | 3,8 | 4,0 | **78,48%** |
| **16** | 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 3,8 | 3,9 | **77,74%** |
| **17** | 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | 3,7 | 3,6 | **73,93%** |
|  |  | **Среднее значение** | **4,1** | **4,2** | **82,25%** |

Самый высокий интегральный показатель (88,33%) получила услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». Самый низкий интегральный показатель у услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» составляет 73,93%.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг в разрезе муниципальных районов и городских округов составил 83,3%.* По сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года, данный показатель повысился (было 76,89*%).* Рейтингование муниципальных районов и городских округов по интегральной оценке представлено в табл. 118.

Таблица 118 - Уровень качества и доступности муниципальных услуг в муниципальных районах

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Уровень доступности** | | | | **Среднее значение** | **Уровень качества** | | | **Среднее значение** | **Интегральный показатель** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** |
| 1 | 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** | **100,0%** |
| 2 | 32 | г. Обь | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | **4,87** | 5,0 | 4,9 | 4,9 | **4,94** | **98,2%** |
| 3 | 22 | Сузунский | 4,8 | 4,7 | 4,7 | 5,0 | **4,81** | 4,8 | 4,8 | 4,9 | **4,82** | **96,3%** |
| 4 | 19 | Новосибирский | 4,7 | 4,8 | 4,6 | 4,8 | **4,70** | 4,8 | 4,8 | 4,9 | **4,84** | **95,4%** |
| 5 | 23 | Татарский | 4,7 | 4,7 | 4,5 | 4,6 | **4,64** | 4,7 | 4,7 | 4,8 | **4,76** | **93,9%** |
| 6 | 4 | Венгеровский | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,7 | **4,56** | 4,8 | 4,7 | 4,9 | **4,78** | **93,4%** |
| 7 | 21 | Северный | 4,7 | 4,7 | 4,8 | 4,4 | **4,62** | 4,7 | 4,7 | 4,7 | **4,71** | **93,3%** |
| 8 | 26 | Усть-Таркский | 4,5 | 4,6 | 4,1 | 4,6 | **4,42** | 4,8 | 4,4 | 4,8 | **4,66** | **90,8%** |
| 9 | 17 | Маслянинский | 4,3 | 4,3 | 4,5 | 4,4 | **4,40** | 4,8 | 4,5 | 4,5 | **4,58** | **89,7%** |
| 10 | 12 | Кочковский | 4,4 | 4,2 | 4,5 | 4,4 | **4,40** | 4,8 | 4,5 | 4,4 | **4,56** | **89,6%** |
| 11 | 10 | Колыванский | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | **4,32** | 4,6 | 4,6 | 4,6 | **4,63** | **89,5%** |
| 12 | 24 | Тогучинский | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,6 | **4,51** | 4,5 | 4,4 | 4,4 | **4,43** | **89,4%** |
| 13 | 28 | Черепановский | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | **4,43** | 4,5 | 4,5 | 4,5 | **4,49** | **89,2%** |
| 14 | 13 | Краснозерский | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | **4,35** | 4,6 | 4,4 | 4,6 | **4,56** | **89,1%** |
| 15 | 6 | Здвинский | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | **4,43** | 4,5 | 4,4 | 4,5 | **4,47** | **88,9%** |
| 16 | 18 | Мошковский | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | **4,30** | 4,4 | 4,4 | 4,4 | **4,43** | **87,4%** |
| 17 | 35 | г. Искитим | 4,0 | 4,4 | 3,9 | 4,1 | **4,10** | 4,6 | 4,6 | 4,5 | **4,56** | **86,6%** |
| 18 | 7 | Искитимский | 4,1 | 4,3 | 3,9 | 4,1 | **4,11** | 4,6 | 4,4 | 4,4 | **4,47** | **85,8%** |
| 19 | 5 | Доволенский | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,0 | **4,17** | 4,6 | 4,2 | 4,2 | **4,34** | **85,1%** |
| 20 | 27 | Чановский | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,3 | **4,13** | 4,3 | 4,3 | 4,3 | **4,27** | **84,0%** |
| 21 | 31 | г. Новосибирск | 4,0 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | **4,15** | 4,3 | 4,2 | 4,2 | **4,24** | **83,9%** |
| 22 | 25 | Убинский | 3,8 | 4,1 | 4,4 | 4,4 | **4,17** | 4,2 | 4,0 | 4,0 | **4,08** | **82,5%** |
| 23 | 20 | Ордынский | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | **4,20** | 4,1 | 3,5 | 4,4 | **4,00** | **82,0%** |
| 24 | 34 | р.п. Кольцово | 3,2 | 3,9 | 4,1 | 4,1 | **3,84** | 4,1 | 3,9 | 4,0 | **4,02** | **78,6%** |
| 25 | 8 | Карасукский | 3,7 | 3,8 | 3,7 | 3,8 | **3,74** | 4,1 | 4,1 | 4,1 | **4,10** | **78,5%** |
| 26 | 30 | Чулымский | 3,6 | 3,6 | 3,8 | 3,7 | **3,66** | 3,9 | 3,9 | 3,8 | **3,85** | **75,1%** |
| 27 | 2 | Барабинский | 3,6 | 3,6 | 3,8 | 3,9 | **3,74** | 3,7 | 3,7 | 3,7 | **3,68** | **74,1%** |
| 28 | 14 | Куйбышевский | 3,6 | 3,5 | 3,7 | 3,8 | **3,65** | 3,7 | 3,7 | 3,7 | **3,71** | **73,6%** |
| 29 | 3 | Болотнинский | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,4 | **3,48** | 3,7 | 3,7 | 3,8 | **3,71** | **71,9%** |
| 30 | 1 | Баганский | 3,4 | 3,6 | 3,7 | 3,4 | **3,53** | 3,6 | 3,6 | 3,7 | **3,64** | **71,7%** |
| 31 | 11 | Коченевский | 3,2 | 3,2 | 3,2 | 3,2 | **3,19** | 4,0 | 3,8 | 3,8 | **3,86** | **70,5%** |
| 32 | 15 | Купинский | 3,5 | 3,4 | 3,1 | 3,4 | **3,35** | 3,6 | 3,6 | 3,6 | **3,62** | **69,7%** |
| 33 | 29 | Чистоозерный | 3,3 | 3,4 | 3,2 | 3,3 | **3,28** | 3,6 | 3,3 | 3,3 | **3,40** | **66,8%** |
| 34 | 33 | г. Бердск | 3,4 | 3,1 | 3,1 | 3,3 | **3,22** | 3,4 | 3,0 | 3,2 | **3,16** | **63,8%** |
| 35 | 9 | Каргатский | 3,1 | 3,2 | 3,2 | 3,2 | **3,17** | 3,3 | 3,1 | 3,2 | **3,19** | **63,6%** |
|  |  | **Среднее значение** | ***4,07*** | ***4,11*** | ***4,09*** | ***4,14*** | ***4,10*** | ***4,31*** | ***4,18*** | ***4,25*** | ***4,25*** | ***83,3%*** |

|  |  |
| --- | --- |
| Используемые в таблице обозначения:  *(1) Доступность информации о порядке предоставления услуги*  *(2) Полнота и понятность предоставленной информации*  *(3) Удобство графика работы*  *(4) Получение информации о стадии рассмотрения обращения* | *(5) Вежливость сотрудников,*  *предоставляющих услугу*  *(6) Комфортность оказания услуги*  *(7) Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)* |

Самый высокий интегральный показатель (100%) у Кыштовского района. Самые низкие показатели у Каргатского района (63,6%), и г. Бердска (63,8%).

В таблице 119 представлено сравнение интегральных показателей качества и доступности муниципальных услуг и уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг в муниципальных районах по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области в марте 2013 года и ноябре 2013 года.

Среднее значение интегрального показателя качества и доступности муниципальных услуг в 25 муниципальных районах Новосибирской области, в которых проводился мониторинг в марте 2013 года и ноябре 2013 года, выросло на 8%. При этом значение интегрального показателя выросло практически во всех муниципальных районах кроме Маслянинского, Северного, Сузунского и Чановского районов.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг в 25 муниципальных районах Новосибирской области, в которых проводился мониторинг в марте 2013 года и ноябре 2013 года, вырос на 16%. Следует отметить значительную динамику роста уровня удовлетворенности в Чистоозерном районе (366%), Купинском районе (221%), Кочковском районе (209%) и Кыштовском районе (175%). При этом уровень удовлетворенности вырос практически во всех муниципальных районах кроме Доволенского, Каргатского, Коченевского, Мошковского, Ордынского, Северного и Чулымского районов.

Таблица 119 - Сравнение интегральных показателей качества и доступности муниципальных услуг и уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг в муниципальных районах по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области в марте 2013 года и ноябре 2013 года.

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Интегральный показатель** | | | **Уровень удовлетворенности** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Март 2013** | **Ноябрь 2013** | **Соотношение (Ноябрь 2013/Март 2013)** | **Март 2013** | **Ноябрь 2013** | **Соотношение (Ноябрь 2013/Март 2013)** |
| 1 | Баганский | **64,7%** | **71,7%** | **111%** | **72,4%** | **96,6%** | **133%** |
| 2 | Барабинский | **66,5%** | **74,1%** | **111%** | **78,4%** | **95,7%** | **122%** |
| 3 | Болотнинский | **71,8%** | **71,9%** | **100%** | **78,8%** | **96,0%** | **122%** |
| 4 | Венгеровский | **81,9%** | **93,4%** | **114%** | **95,0%** | **100,0%** | **105%** |
| 5 | Доволенский | **84,1%** | **85,1%** | **101%** | **96,3%** | **91,4%** | **95%** |
| 6 | Здвинский | **74,2%** | **88,9%** | **120%** | **80,0%** | **92,9%** | **116%** |
| 7 | Каргатский | **59,7%** | **63,6%** | **106%** | **68,0%** | **61,5%** | **90%** |
| 8 | Колыванский | **84,7%** | **89,5%** | **106%** | **71,9%** | **100,0%** | **139%** |
| 9 | Коченевский | **67,2%** | **70,5%** | **105%** | **87,7%** | **70,0%** | **80%** |
| 10 | Кочковский | **56,5%** | **89,6%** | **159%** | **47,8%** | **100,0%** | **209%** |
| 11 | Краснозерский | **71,6%** | **89,1%** | **124%** | **76,9%** | **100,0%** | **130%** |
| 12 | Купинский | **66,6%** | **69,7%** | **105%** | **44,5%** | **98,2%** | **221%** |
| 13 | Кыштовский | **99,5%** | **100,0%** | **100%** | **55,0%** | **96,0%** | **175%** |
| 14 | Маслянинский | **91,6%** | **89,7%** | **98%** | **94,1%** | **100,0%** | **106%** |
| 15 | Мошковский | **73,0%** | **87,4%** | **120%** | **66,1%** | **49,6%** | **75%** |
| 16 | Ордынский | **66,7%** | **82,0%** | **123%** | **68,7%** | **56,7%** | **82%** |
| 17 | Северный | **100,0%** | **93,3%** | **93%** | **62,5%** | **30,0%** | **48%** |
| 18 | Сузунский | **100,0%** | **96,3%** | **96%** | **98,2%** | **100,0%** | **102%** |
| 19 | Тогучинский | **88,3%** | **89,4%** | **101%** | **82,2%** | **92,7%** | **113%** |
| 20 | Убинский | **74,7%** | **82,5%** | **110%** | **87,5%** | **100,0%** | **114%** |
| 21 | Усть-Таркский | **87,7%** | **90,8%** | **104%** | **100,0%** | **100,0%** | **100%** |
| 22 | Чановский | **85,5%** | **84,0%** | **98%** | **100,0%** | **100,0%** | **100%** |
| 23 | Черепановский | **80,2%** | **89,2%** | **111%** | **84,6%** | **96,1%** | **114%** |
| 24 | Чистоозерный | **58,4%** | **66,8%** | **114%** | **27,3%** | **100,0%** | **366%** |
| 25 | Чулымский | **67,4%** | **75,1%** | **111%** | **82,2%** | **80,0%** | **97%** |
|  | **Среднее значение** | **76,89%** | **83,35%** | **108%** | **76,24%** | **88,13%** | **116%** |

Таким образом, общая отрицательная динамика качества и доступности предоставления муниципальных услуг выявлена только в Северном муниципальном районе.

Подробное описание результатов по каждому муниципальному району и городскому округу представлено в Приложении 6 - 40 к настоящему Отчету.

## 3.2. Определение мер для областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области по повышению качества и доступности и предоставления государственных и муниципальных услуг на основе полученной информации

По результатам проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, определены меры по повышению эффективности предоставления услуг.

В ходе опроса заявителей, получавших государственных услуги в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области в 2013 году, выявлены основные направления совершенствования порядка предоставления государственных услуг, по мнению заявителей.

44,1 % опрошенных указали на несовершенство действующего законодательства, в связи с чем, по мнению заявителей, целесообразно внести изменения в нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных услуг.

Одним из основных направлений повышения качества и доступности государственных услуг, названных респондентами, является предоставление услуг через Интернет (35,1%), что свидетельствует о необходимости принятия мер по обеспечению возможности получения заявителем государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом.

Кроме того, существенно улучшить предоставление государственных услуг, по мнению респондентов, может налаживание взаимодействия между органами (28,9%). Соответственно, существует необходимость организации межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных услуг в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Помимо этого, одним из важнейших направлений повышения качества и доступности государственных услуг заявители считают организацию предоставления этих услуг на базе МФЦ (28,7%). Респонденты считают, что предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» способно обеспечить снижение издержек заявителей при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления, в связи с чем необходимо рассмотреть вопрос о расширении перечня государственных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах Новосибирской области.

В ходе опроса заявителей, получавших муниципальные услуги в органах местного самоуправления в тридцати пяти муниципальных районах и пяти городских округах Новосибирской области в 2013 году, выявлены основные направления совершенствования порядка предоставления муниципальных услуг, по мнению заявителей.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление муниципальных услуг могут следующие мероприятия:

- предоставление услуг в многофункциональном центре (16,76%);

- предоставление соответствующих услуг через Интернет (52,46%);

- изменение действующего законодательства (20,17%);

- налаживание взаимодействия между органами власти (22,08%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят предоставление соответствующих услуг через Интернет: в среднем 52,46% опрошенных посчитали это решением проблемы.

Полученные результаты позволяют определить основные направления совершенствования:

*1. Совершенствование нормативной правовой базы.*

В рамках данного направления совершенствования органам государственной и муниципальной власти может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты в части неустановленных нормативных значений показателей:

1. срок предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;
2. размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной (муниципальной) услуги;
3. размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной (муниципальной) услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы;
4. максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, и при получении результата предоставления таких услуг;
5. срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, в том числе в электронной форме.

Кроме того, рекомендуется принять административные регламенты по муниципальным услугам, по которым отсутствуют правовые акты, регламентирующие предоставление данных услуг.

*2. Организация межведомственного взаимодействия.*

Как показал мониторинг, при получении многих услуг заявителям приходилось предоставлять большее количество документов, чем то, что установлено административным регламентом в перечне документов, необходимых для получения услуги.

Кроме того, заявители тратят большое количество времени и финансовых средств на получение документов, которые находятся в распоряжении органов власти.

Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг должны включать исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной (муниципальной) услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления (бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением государственной услуги, приводятся в качестве приложений к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации предусмотрена свободная форма подачи этих документов). Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

*3. Организация предоставления услуги по принципу «одного окна»,* в том числе на базе МФЦ.

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечит существенное снижение нагрузки на заявителя за счет увеличения количества мест получения государственных и муниципальных услуг, сокращения количества предоставляемых документов, сокращения сроков получения государственных и муниципальных услуг, возможности предоставления услуг в электронном виде.

*4. Соблюдение нормативно установленных показателей предоставления государственных и муниципальных услуг.*

В ходе мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти и местного самоуправления были выявлены факты превышения фактических издержек заявителей над нормативно установленными.

Так фактическое время ожидания в очереди на подачу документов по государственной услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» в 1,33 раза превышает нормативное значение.

По услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» отмечено превышение нормативного времени ожидания в очереди на получение результата – в 3 раза.

Необходимо отметить, что также были выявлены нарушения нормативных значений и по муниципальным услугам. Так в Болотнинском районе фактический срок предоставления услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в 11,2 раз превышает нормативное значение.

В Искитимском районеотмеченонарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» в 36,5 раз.

Максимальное превышение нормативного значения времени ожидания в очереди на подачу и получение результата муниципальной услуги составляет 4 раза и зафиксировано в Болотнинском, Каргатском, Коченевском и Куйбышевском районах.

*5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.*

Согласно результатам опроса, многие заявителей отмечают отсутствие необходимой информации об услуге (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.), а также отсутствие наглядной информации об услуге (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).

Повышение качества информирования заявителей посредством сети Интернет и размещения форм документов и образцов их заполнения в доступной для заявителя форме позволит уменьшить нагрузку на сотрудников органов власти, связанную с консультированием заявителей, и больше рабочего времени уделять непосредственному предоставлению государственных (муниципальных) услуг.

*6. Повышение уровня качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.*

Как показал мониторинг, заявители довольно низко оценивают как качество, так и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг непосредственно в органах государственной власти и местного самоуправления. Более всего нареканий у заявителей вызывают такие параметры как:

* полнота и понятность предоставляемой информации;
* получение информации о стадии рассмотрения обращения;
* комфорт оказания услуги.

Соответственно, основные усилия по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг следует сосредоточить на повышении качества информационных материалов по порядку и условиям получения государственных и муниципальных услуг.

В каждый административный регламент предоставления государственных и муниципальных услуг необходимо включить:

информацию о месте нахождения и графике работы органов исполнительной власти, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, их структурных подразделений и территориальных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной (муниципальной) услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

справочные телефоны структурных подразделений органов исполнительной власти, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

адреса официальных сайтов органов исполнительной власти, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении государственной (муниципальной) услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной (муниципальной) услуги, адреса их электронной почты;

порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной (муниципальной) услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной (муниципальной) услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Данную информацию рекомендуется также разместить на стендах в местах предоставления государственной (муниципальной) услуги, а также на официальных сайтах органа исполнительной власти, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, в сети «Интернет», а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

## 3.3. Подготовка информации о соответствии фактического качества и доступности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг требованиям к их предоставлению, установленным административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, или, в случае отсутствия административных регламентов, иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг

В рамках выполнения мониторинга проведен сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества государственных и муниципальных услуг в органах исполнительной власти (местного самоуправления), определенных Заказчиком.

По результатам мониторинга была проведена оценка соблюдения нормативно установленных значений показателей качества и доступности государственных услуг. Для расчета интегрального показателя соблюдения нормативных требований по каждой государственной услуге использовались следующие критерии:

1. *Соблюдение сроков получения услуги (дн.).*
2. *Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов (мин.).*

*3. Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги (мин.).*

*4. Стоимость получения услуги (руб.).*

*5. Количество обращений в различные инстанции для получения государственной услуги.*

Для расчета значений оценки по указанным критериям использовались нормативные значения, установленные в административных регламентах, и фактические значения получения государственной услуги, выявленные в ходе мониторинга. На основе данных по каждому из указанных критериев выведена интегральная оценка уровня соблюдения нормативно установленных требований по каждой государственной услуге как среднее значение по указанным критериям (табл. 119).

Анализ данных табл. 119 показывает, что среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров исследуемых государственных услуг составило 0,96. Другими словами требования, установленные нормативными правовыми актами, соблюдаются на 96%.

Самое низкое значение интегральной оценки присвоено услуге «Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области» - 0,88, что свидетельствует о нарушении установленных нормативных требований предоставления государственной услуги.

Соблюдение всех нормативных требований отмечено по следующим государственным услугам:

1. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;
2. Присвоение звания «Ветеран труда»;
3. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;
4. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи;
5. Государственная регистрация рождения;
6. Государственная регистрация заключения брака;
7. Государственная регистрация расторжения брака;
8. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния;
9. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области;
10. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;

Таблица 120 - Интегральная оценка соблюдения нормативных требований по государственным услугам

| **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Соблюдение сроков получения услуги, дней** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди** | | **Стоимость получения услуги** | **Количество обращений в различные инстанции** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **на подачу документов** | **на получение результата** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,88 | **0,96** |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,89 | **0,96** |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,63 | **0,88** |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,67 | **0,89** |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,80 | **0,93** |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,84 | **0,95** |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,76 | **0,92** |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 | **1,00** |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 | **1,00** |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,67 | **0,89** |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,71 | **0,90** |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 1 | 1 | не обращается | 1 | 1 | **1,00** |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 1 | 1 | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 1 | 1 | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 1 | 1 | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
| 17 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 1 | 1 | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
| 18 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 1 | 1 | 0,33 | 1 | 1 | **1,00** |
| 19 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 1 | 0,75 | не обращается | 1 | 1 | **0,92** |
| 20 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | не установлено | не установлено | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
| 21 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 22 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 1 | 1 | 1 | 0,67 | 1 | **0,93** |
| 23 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 24 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,67 | **0,93** |
|  | **Среднее значение** | **1,00** | **0,99** | **0,92** | **0,95** | **0,90** | **0,96** |

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним;
2. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Касательно критериев расчета интегрального показателя соблюдения нормативных требований по каждой государственной услуге в полной мере соблюдаются срок получения услуги в цело.

Стоит отметить, что административными регламентами не установлены нормативные значения ожидания в очереди на получение результата по 5 государственным услугам:

1. Государственная регистрация рождения;
2. Государственная регистрация заключения брака;
3. Государственная регистрация расторжения брака;
4. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния;
5. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

Заявитель не обращается в исполнительный орган государственной власти Новосибирской области за получением результата по 11 государственным услугам:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;
3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;
4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;
5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области;
6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
7. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области;
8. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;
9. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений;
10. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;
11. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.

Наименьший балл присвоен критерию «Количество обращений в различные инстанции для получения услуги» - 0,90. Это значит, что нормативное значение указанного критерия соблюдается на 90%.

Сводные данные об интегральных показателях соблюдения нормативно установленных требований в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлены в таблицах 120 – 124.

Таблица 121 - Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства социального развития Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Соблюдение сроков получения услуги, дней** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди**  **на подачу документов** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди на получение результата** | **Стоимость получения услуги** | **Количество обращений в различные инстанции** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,88 | **0,96** |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,89 | **0,96** |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,63 | **0,88** |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,67 | **0,89** |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,8 | **0,93** |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,84 | **0,95** |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,76 | **0,92** |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,67 | **0,89** |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 1 | 1 | не обращается | 1 | 0,71 | **0,9** |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 1 | 1 | не обращается | 1 | 1 | **1** |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 1 | 1 | 1 | - | 1 | **1,00** |
|  | **Среднее значение** | **1** | **1** | **1** | **1** | **0,83** | **0,94** |

Среднее значение интегральной оценки соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства социального развития Новосибирской области составило 0,94. Это означает, что установленные нормативные значение соблюдаются на 94%.

Таблица 122 - Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Управления по делам ЗАГС

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Соблюдение сроков получения услуги, дней** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди**  **на подачу документов** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди на получение результата** | **Стоимость получения услуги** | **Количество обращений в различные инстанции** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация рождения | 1 | 1 | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
| 2 | Государственная регистрация заключения брака | 1 | 1 | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
| 3 | Государственная регистрация расторжения брака | 1 | 1 | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
| 4 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 1 | 1 | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
|  | **Среднее значение** | **1** | **1** | **-** | **1** | **1** | **1,00** |

Среднее значение интегральной оценки соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Управления по делам ЗАГС составило 1,00. Это означает, что установленные нормативные значения соблюдаются на 100%.

Таблица 123 - Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Соблюдение сроков получения услуги, дней** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди**  **на подачу документов** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди на получение результата** | **Стоимость получения услуги** | **Количество обращений в различные инстанции** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 1 | 1 | 0,33 | 1 | 1 | **1,00** |
| 2 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 1 | 0,75 | не обращается | 1 | 1 | **0,92** |
| 3 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | не установлено | не установлено | не установлено | 1 | 1 | **1,00** |
|  | **Среднее значение** | **1** | **0,88** | **0,33** | **1** | **1** | **0,97** |

Среднее значение интегральной оценки соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области составило 0,97. Это означает, что установленные нормативные значения соблюдаются на 97%.

Таблица 124 - Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Соблюдение сроков получения услуги, дней** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди**  **на подачу документов** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди на получение результата** | **Стоимость получения услуги** | **Количество обращений в различные инстанции** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 2 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 1 | 1 | 1 | 0,67 | 1 | **0,93** |
|  | **Среднее значение** | **1** | **1** | **1** | **0,84** | **1** | **0,97** |

Среднее значение интегральной оценки соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области составило 0,97. Это означает, что установленные нормативные значения соблюдаются на 97%.

Таблица 125 - Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Департамента по охране животного мира Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Соблюдение сроков получения услуги, дней** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди**  **на подачу документов** | **Соблюдение сроков ожидания в очереди на получение результата** | **Стоимость получения услуги** | **Количество обращений в различные инстанции** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 2 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,67 | **0,93** |
|  | **Среднее значение** | **1** | **1** | **1** | **1** | **0,84** | **0,97** |

Среднее значение интегральной оценки соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Департамента по охране животного мира Новосибирской области составило 0,97. Это означает, что установленные нормативные значения соблюдаются на 97%.

На основании полученных данных проведено рейтингование исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (таблица 125).

Таблица 126 - Рейтингование исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по интегральной оценке уровня административных барьеров

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Общая интегральная оценка соответствия требованиям** | **Рейтинг** |
| 1 | Министерство социального развития Новосибирской области | 0,94 | **5** |
| 2 | Управление по делам ЗАГС | 1,0 | **1** |
| 3 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области | 0,97 | **2-4** |
| 4 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 0,97 | **2-4** |
| 5 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 0,97 | **2-4** |

Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований в Управлении по делам ЗАГС составляет 1,0, что является самым высоким показателем по исследуемым исполнительным органам государственной власти Новосибирской области.

Интегральная оценка уровня административных барьеров в Министерстве социального развития Новосибирской области Новосибирской области является самой низкой – 0,94, соответственно, установленные нормативными правовыми актами требования соблюдаются на 94%.

В мониторинге, проведенном в марте 2013 года, также как и в текущем мониторинге, исследование проводилось по Министерству социального развития Новосибирской области и Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области, в связи с чем возможно провести сравнительный анализ интегральной оценки соблюдения нормативно установленных требований по этим исполнительным органам государственной власти Новосибирской области (табл. 126).

Таблица 127 - Сравнительный анализ интегральной оценки соблюдения нормативно установленных требований

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общая интегральная оценка соответствия требованиям**  **(март 2013)** | **Общая интегральная оценка соответствия требованиям**  **(ноябрь 2013)** | **Прирост (+)/**  **снижение (-)** |
| 1 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 0,94 | 0,97 | +0,03 |
| 2 | Министерство социального развития Новосибирской области | 0,93 | 0,94 | +0,01 |

По результатам сравнительного анализа интегральной оценки соблюдения нормативно установленных требований определено, что исследуемый показатель увеличился по обоим органам власти.

Соответственно, можно сделать вывод о более тщательном исполнении сотрудниками исследуемых органов власти положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг.

Аналогичным образом по результатам мониторинга была проведена оценка соблюдения нормативно установленных значений показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

По каждой муниципальной услуге оценивались:

1. *Соблюдение сроков получения услуги (дн.).*
2. *Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов (мин.).*

*3. Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги (мин.).*

*4. Стоимость получения услуги (руб.).*

Для оценки по указанным критериям использовались нормативные значения, установленные в административных регламентах, и фактические значения получения муниципальной услуги, выявленные в ходе мониторинга.

1. **Соблюдение сроков предоставления услуги**

Информация о нарушениях сроков предоставления муниципальных услуг отражена в табл. 127.

Таблица 128 - Нарушения сроков предоставления муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Количество услуг в мониторинге** | **Количество услуг, по которым установлены нормативные значения** | **Количество услуг, по которым выявлены нарушения нормативных сроков** | **Доля услуг, по которым нарушаются сроки** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский | 13 | 8 | 0 | 0,0% |
| 2 | Барабинский | 12 | 10 | 1 | 10,0% |
| 3 | Болотнинский | 11 | 10 | 7 | 70,0% |
| 4 | Венгеровский | 10 | 7 | 2 | 28,6% |
| 5 | Доволенский | 12 | 2 | 1 | 50% |
| 6 | Здвинский | 11 | 6 | 1 | 16,7% |
| 7 | Искитимский | 6 | 3 | 2 | 66,7% |
| 8 | Карасукский | 16 | 16 | 4 | 25% |
| 9 | Каргатский | 11 | 3 | 1 | 33,3% |
| 10 | Колыванский | 11 | 10 | 4 | 40,0% |
| 11 | Коченевский | 9 | 9 | 8 | 88,9% |
| 12 | Кочковский | 11 | 9 | 2 | 22,2% |
| 13 | Краснозерский | 18 | 8 | 1 | 12,5% |
| 14 | Куйбышевский | 8 | 7 | 2 | 28,6% |
| 15 | Купинский | 12 | 10 | 3 | 10,0% |
| 16 | Кыштовский | 6 | 2 | 1 | 50,0% |
| 17 | Маслянинский | 11 | 11 | 1 | 9,1% |
| 18 | Мошковский | 9 | 8 | 4 | 50,0% |
| 19 | Новосибирский | 14 | 5 | 1 | 20,0% |
| 20 | Ордынский | 8 | 7 | 3 | 42,9% |
| 21 | Северный | 6 | 6 | 2 | 33,3% |
| 22 | Сузунский | 8 | 4 | 0 | 0,0% |
| 23 | Татарский | 8 | 7 | 4 | 57,1% |
| 24 | Тогучинский | 13 | 11 | 4 | 36,4% |
| 25 | Убинский | 9 | 6 | 0 | 0,0% |
| 26 | Усть-Таркский | 8 | 8 | 5 | 62,5% |
| 27 | Чановский | 10 | 10 | 5 | 50,0% |
| 28 | Черепановский | 11 | 7 | 1 | 14,3% |
| 29 | Чистоозерный | 14 | 14 | 5 | 35,7% |
| 30 | Чулымский | 13 | 8 | 3 | 37,5% |
| 31 | г. Новосибирск | 16 | 16 | 10 | 62,5% |
| 32 | г. Обь | 6 | 2 | 0 | 0% |
| 33 | г. Бердск | 11 | 4 | 0 | 0% |
| 34 | р.п. Кольцово | 7 | 4 | 1 | 25% |
| 35 | г. Искитим | 10 | 8 | 4 | 50% |
|  | **Среднее значение** | **10,54** | **7,6** | **2,66** | **33,11%** |

Данные, представленные в таблице 127, показывают, что в настоящее время муниципальные услуги недостаточно регламентированы. Среднее значение количества услуг, по которым установлены нормативные значения, составляет 7,6. В среднем по 33,11 % услугам нарушаются сроки предоставления услуг.

На основе полученных данных по каждому муниципальному району определены нарушения нормативно установленных требований, а также установлены особенно длительные сроки предоставления услуг, превышающие разумные значения.

В ***Баганском районе*** не выявлено нарушений нормативных сроков.

В ***Барабинском районе*** имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - максимальный срок, указанный респондентом, превышает нормативный в 2 раза, в то же время модальное и среднее значение существенно ниже нормативного срока.

*В* ***Болотнинском районе***нормативные сроки нарушаются по 7 услугам:

1. Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (в 1,43 раз).

2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (в 1,43 раз).

3. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в 1,43 раз).

4. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 1,07 раз).

5. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (в 1,43 раз).

6 .Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 11,2 раз).

7. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 10,7 раз).

Также следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (2200 дней или 6 лет).

*В* ***Венгеровском районе*** нормативные сроки нарушаются по 2 услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 1,9 раз).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 2,3 раза).

*В* ***Доволенском районе*** временные издержки заявителей на получение исследуемых услуг были зафиксированы по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (в 2,14 раза).

В ***Здвинском районе***нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (в 2,04 раза).

В ***Искитимском районе*** нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по следующим услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 36,5 раз).

2. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (в 2,14 раза).

Также следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (1095 дней или 3 года).

В ***Карасукском районе*** нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 3 раза).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 2,17 раза).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 2,3 раза).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 1,3 раз).

*В* ***Каргатском районе***по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» фактические временные затраты составили 300 дней, в то время как в административном регламенте установлен срок предоставления услуги равным 30 дней.

*В* ***Колыванском районе*** нормативные сроки нарушаются по 4-м услугам:

1. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 4 раза);

2. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 2 раза);

3. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 1,4 раза);

4. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 2 раза).

По всем указанным услугам кроме услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

*В* ***Коченевском районе*** нормативные сроки нарушаются по 8-ми услугам:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в среднем сроки превышены в 8,8 раз, максимальное превышение – до 12,9 раз).

2. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (в среднем сроки превышены в 1,17 раза, максимальное превышение – до 1,5 раз).

3. Выдача сведений из реестра муниципального имущества (в среднем сроки превышены в 2 раз, максимальное превышение – до 6 раз).

4. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в среднем сроки превышены в 5,9 раза, максимальное превышение – до 20 раз).

5. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в среднем сроки превышены в 1,6 раза, максимальное превышение – до 6,7 раза).

6. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в среднем сроки превышены в 1,6 раза, максимальное превышение – до 5,4 раза).

7. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в среднем сроки превышены в 18,9 раз, максимальное превышение – до 36,5 раз).

8. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (превышение – в 1,07 раза).

Также следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (540 дней или 18 месяцев), «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (600 дней или 20 месяцев), «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (800 дней или более 2-х лет), «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (365 дней или 1 год) и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (365 дней или 1 год).

*В* ***Кочковском районе*** нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (сроки превышены в 2 раза);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (сроки превышены в 2,86 раза).

*В* ***Краснозерском районе*** временные издержки заявителей на получение исследуемых услуг были зафиксированы по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (в 1,43 раза).

В ***Куйбышевском районе*** нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 3 раза);

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в 1,5 раза).

*В* ***Купинском районе*** нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 1,19 раз);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,9 раз);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 2 раза).

*В* ***Кыштовском районе*** временные издержки заявителей на получение исследуемых услуг были зафиксированы по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (в 2,5 раза).

*В* ***Маслянинском районе*** нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (в 2,14 раза).

*В* ***Мошковском районе*** нормативные сроки нарушаются по следующим муниципальным услугам, по которым есть нормативно установленные значения сроков предоставления:

1. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 1,07 раз);

2. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 5 раз);

3. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 2,8 раза);

4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 108 раз).

Стоит отметить, что по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» был опрошен 1 человек, который заявил, что услуга предоставлялась в течение 1800 дней (чуть менее 5 лет). По услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» заявителями было отмечено максимальное превышение нормативного значения в 108 раз (1080 дней), среднее - в 28 раза (280 дней).

В ***Новосибирском районе*** нормативные сроки нарушаются по одной из 5-ти услуг, по которым есть нормативно установленные значения сроков предоставления – «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (в 4,3 раза).

*В* ***Ордынском районе*** нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (в 1,43 раз).

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,43 раз).

3. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 1,33 раз).

*В* ***Северном районе*** нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 3,3 раза);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,43 раз).

*В* ***Сузунском районе*** не выявлено нарушений нормативных сроков.

В ***Татарском районе*** нормативные сроки нарушаются по 4-м услугам:

1. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 1,07 раз).

2. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (в 2,9 раза).

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 2,14 раз).

4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,43 раз).

*В* ***Тогучинском районе*** нормативные сроки нарушаются по 4-м услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 2,7 раза).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 2,14 раза).

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в 4,5 раза).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 1,83 раз).

*В* ***Убинском районе*** не выявлено нарушений нормативных сроков.

*В* ***Усть-Таркском районе*** нормативные сроки нарушаются по 5-ти услугам:

1. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 1,07 раз).

2. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (в 1,67 раз).

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 10,71 раз).

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 1,35 раз).

5. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 3,33 раза).

*В* ***Чановском районе*** нормативные сроки нарушаются по 5-ти услугам:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в 1,19 раз).

2. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 3,1 раза).

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 6,43 раз).

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 1,19 раз).

5. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,9 раз).

*В* ***Черепановском районе*** нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (в 4 раза).

*В* ***Чистоозерном районе*** нормативные сроки нарушаются по 5-ти услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 1,07 раз).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 1,19 раз).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 2,9 раз).

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (в 1,07 раз).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 1,42 раз).

*В* ***Чулымском районе*** нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (в 1,43 раз).

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,43 раз).

3. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в 6 раз).

В ***г. Новосибирске*** нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по 10 услугам:

1. «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (в 2 раза).

2. «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» в (1,3 раз).

3. «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (в 3 раза).

4. «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (в 3,15 раза).

5. «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (1,25 раз).

6. «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (в 1,33 раз).

7. «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (в 9 раз).

8. «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (в 6 раз).

9. «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» (в 1,07 раз).

10. «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (в 1,35 раз).

В ***г. Оби*** не выявлено нарушений нормативных сроков.

В ***г. Бердске*** не выявлено нарушений нормативных сроков.

В ***р.п. Кольцово*** нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (в 3 раза).

В ***г. Искитиме*** нормативные сроки нарушаются по 4-м услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 36,5 раз).

2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в 2,14 раза).

3. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 4,2 раза).

4. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 6,4 раз).

По услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» заявителями было отмечено максимальное превышение нормативного значения в 36,5 раз (1095 дней), среднее - в 6,2 раза (186 дней).

1. **Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов**

В ***Болотнинском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 2 раза).

2. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 2 раза).

3. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (в 4 раза).

4. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 4 раза).

5. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 4 раза).

В ***Искитимском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» в 6 раз. Кроме того, отмечено достаточно продолжительное ожидание в очереди на подучу документов по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 120 минут (2 часа), однако, в связи с тем, что административный регламент отсутствует в открытых источниках и не предоставлен органами местного самоуправления Искитимского района, определить нормативные значения не представляется возможным.

В ***Каргатском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 4 раза).

2. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (1,7 раз).

В ***Коченевском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 2 раза).

2. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (в 2 раза).

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 2 раза).

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 2 раза).

5. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в 1,7 раз).

6. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в 4 раза).

7. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 2 раза).

В ***Куйбышевском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 2 раза);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (в 4 раза).

В ***Черепановском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 1,3 раза).

2. Выдача сведений из реестра муниципального имущества (в 2 раза).

3. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в 1,3 раза).

4. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (в 2 раза).

5. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,3 раза).

В ***Чулымском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в 1,7 раз).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 2 раза).

В ***г. Новосибирске*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 2 раза);

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (в 1,3 раз);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 1,3 раз);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в 1,3 раз);

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (в 2 раза);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,3 раза);

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в 2 раза);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 1,3 раз).

В ***г. Искитиме*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 6 раз).

2. Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (в 2,7 раза).

3. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 1,7 раз).

Следует отметить достаточно продолжительное ожидание в очереди на подачу документов по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 180 минут (или 3 часа).

В остальных муниципальных районах нарушений нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов не выявлено.

1. **Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги**

*В* ***Болотнинском районе***нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди для получения результата предоставления следующих услуг:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 4 раза);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 3,3 раза).

*В* ***Доволенском районе*** отмечено нарушение нормативно установленного срока ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в 1,5 раза.

В ***Коченевском районе*** отмечено нарушение нормативно установленного срока ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» в 4 раза.

В ***Купинском районе*** отмечено нарушение нормативно установленного срока ожидания в очереди для получения результата предоставления услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» в 1,6 раз.

В ***Черепановском районе*** отмечено нарушение нормативно установленного срока ожидания в очереди для получения результата предоставления следующих услуг:

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (в 1,7 раз);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в 2 раза);

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (в 1,7 раз).

В ***г. Новосибирске*** отмечено нарушение нормативно установленного срока ожидания в очереди для получения результата предоставления следующих услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (в 2 раза);

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (в 2,7 раза);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 1,3 раз);

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в 2,7 раза);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 1,3 раз).

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в большинстве административных регламентах муниципальных образований не установлено.

1. **Стоимость получения муниципальной услуги**

В соответствии с административными регламентами все исследуемые муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

Вместе с тем, по услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В ходе проведенного опроса заявителей было установлено, что практически по всем муниципальным услугам у заявителей имеются финансовые издержки (табл. 128), что противоречит установленному в административных регламентах положению о бесплатности услуг.

Таблица 129 - Финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | Баганский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 6000,0 | 300,0 |  | 300,0 | 4700,0 | 300,0 | 4200,0 |  | 2000,0 | 4200,0 |  |  | 6000,0 |
| 2 | Барабинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 1000,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 1000,0 | 0,0 |  | 200,0 |
| 3 | Болотнинский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10000,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 7000,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 4 | Венгеровский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 1500,0 | 0,0 | 0,0 | 200,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Доволенский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 7000,0 | 300,0 |  |  | 2200,0 |  | 1200,0 | 500,0 | 4000,0 | 5000,0 | 1000,0 |  | 3000,0 |
| 6 | Здвинский | 0,0 |  | 0,0 | 200,0 | 10000,0 | 400,0 |  |  | 4200,0 | 10000,0 |  |  |  |  | 2800,0 |  |  |
| 7 | Искитимский |  |  |  |  |  |  | 1500,0 | 300,0 | 2700,0 | 7000,0 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8000,0 | 200,0 | 0,0 | 300,0 | 7500,0 | 300,0 | 3500,0 |  | 4200,0 | 15000,0 | 2200,0 | 3700,0 | 4700,0 |
| 9 | Каргатский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 10000,0 | 500,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |
| 10 | Колыванский | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 8400,0 | 0,0 | 200,0 |  |  |  | 6000,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |
| 11 | Коченевский | 0,0 |  |  | 12000,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 6000,0 | 0,0 | 200,0 |  |  | 6000,0 |  |  | 2000,0 |
| 12 | Кочковский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8000,0 | 400,0 |  | 600,0 |  |  |  | 0,0 |  |  | 1200,0 |  |  |
| 13 | Краснозерский | 4300,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2700,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 1200,0 | 2500,0 |  | 1200,0 |  | 1000,0 |  | 2500,0 |
| 14 | Куйбышевский | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |
| 15 | Купинский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7000,0 | 300,0 |  | 300,0 | 4000,0 | 0,0 | 4800,0 |  | 1200,0 |  |  |  | 4700,0 |
| 16 | Кыштовский | 0,0 | 0,0 |  | 1000,0 |  |  |  |  |  | 0,0 | 0,0 |  | 600,0 |  |  |  |  |
| 17 | Маслянинский |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 500,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 400,0 |  |  | 2500,0 |  | 8200,0 |
| 18 | Мошковский |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 200,0 |  | 200,0 | 200,0 | 200,0 |  |  | 0,0 | 5000,0 | 0,0 |  |  |
| 19 | Новосибирский |  |  |  |  |  |  |  | 300,0 | 8000,0 | 2000,0 |  | 7200,0 | 1800,0 | 4000,0 |  | 1000,0 | 1000,0 |
| 20 | Ордынский | 0,0 | 0,0 | 500,0 | 0,0 |  |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 |  | 200,0 |
| 21 | Северный | 0,0 |  | 0,0 | 250,0 | 1200,0 |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 1200,0 |  |  |  |  |
| 22 | Сузунский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 23 | Татарский | 0,0 |  |  |  | 2000,0 | 0,0 | 6000,0 | 200,0 | 0,0 | 600,0 |  |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 24 | Тогучинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 8000,0 | 0,0 |  |  | 200,0 | 12000,0 | 1800,0 | 0,0 |  |  | 3200,0 |  | 9000,0 |
| 25 | Убинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |
| 26 | Усть-Таркский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3000,0 |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 27 | Чановский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 4000,0 |  | 0,0 | 200,0 | 0,0 | 0,0 | 400,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 28 | Черепановский | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |
| 29 | Чистоозерный | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7000,0 | 300,0 | 1200,0 | 30,0 | 4000,0 |  | 3000,0 |  | 4000,0 |  | 1200,0 | 3000,0 | 4700,0 |
| 30 | Чулымский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |
| 31 | г. Новосибирск |  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 5000,0 |  | 3000,0 | 1000,0 | 2200,0 | 7000,0 | 7000,0 | 12000,0 | 10000,0 | 5000,0 | 1000,0 | 6000,0 | 4200,0 |
| 32 | г. Обь | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | г. Бердск | 0,0 |  | 0,0 | 200,0 | 1000,0 |  |  | 500,0 | 2000,0 | 0,0 | 2000,0 |  | 2000,0 | 2000,0 |  |  | 1500,0 |
| 34 | р.п. Кольцово | 0,0 |  |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  | 1000,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 |  |
| 35 | г. Искитим |  |  | 3000,0 | 700,0 | 15000,0 |  |  | 300,0 | 350,0 | 1000,0 |  |  | 3000,0 |  |  |  |  |

Среднее значение финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг варьируется от 100 рублей до 15000 рублей.

Стоит отметить, что названные заявителями размеры финансовых издержек могут включать в себя:

- взимание государственной пошлины и иной платы, взимаемой за предоставление услуг;

- взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Установить размеры официальных расходов в настоящее время не представляется возможным, поскольку в административных регламентах информация о таких взиманиях отсутствует. Соответственно, возникает вывод о необходимости внесения изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Таким образом, проведенный анализ масштабов временных и материальных издержек заявителей при получении муниципальных услуг показал:

1. Большая часть муниципальных услуг нуждается в регламентации.
2. Требования, установленные нормативными правовыми актами, соблюдаются не в полной мере: выявлены нарушения общих сроков предоставления услуг, сроков ожидания в очереди на подачу документов и получение результатов услуги.
3. В большинстве административных регламентов отсутствуют нормативные значения срока ожидания в очереди на получение результата услуги.
4. Установлены значительные финансовые издержки заявителей при получении исследуемых муниципальных услуг.
5. В административных регламентах предоставления муниципальных услуг «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» отсутствует информация о порядке, размере и основаниях взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг.

## 3.4. Подготовка предложений по повышению качества и доступности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг, в том числе предложений по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, или по разработке соответствующих нормативных правовых актов

В рамках проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти и местного самоуправления Новосибирской области проведен анализ нормативной правовой базы на предмет выявления нормативно установленных значений показателей по каждой государственной и муниципальной услуге.

Анализ нормативных правовых актов на предмет выявления документов, регламентирующих предоставление исследуемых государственных услуг, показал, что по каждой государственной услуге утверждены административные регламенты. Уровень регламентации исследуемых государственных услуг на момент проведения мониторинга составил 100%.

Стоит отметить, что административный регламент предоставления государственной услуги по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными утвержден Приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 июня 2012 г. № 10н «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными», т.е. Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области при предоставлении этой государственной услуги руководствуется нормативным правовым актом федерального значения. Также Управление по делам ЗАГС при предоставлении услуг руководствуется Приказом Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации». По остальным исследуемым государственным услугам разработаны административные регламенты исполнительными органами государственной власти Новосибирской области.

В целом, административные регламенты исполнительных органов государственной власти Новосибирской области соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством.

Предложения по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг, в том числе предложения по внесению изменений в административные регламенты, приведены в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области:

1. **Министерство социального развития Новосибирской области**

В разных отделах пособий и социальных выплат по одной и той же услуге выявлено разное количество документов. Так, например, по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» в отделе пособий и социальных выплат Черепановского района потребовался 1 документ, а в отделе пособий и социальных выплат Колыванского района до 14 документов.

Среднее значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам составляет 2,3 раза.

Опрос заявителей показал, что не возникла необходимость повторных обращений только по четырем услугам:

Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;

Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;

Присвоение звания «Ветеран труда»;

Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

Респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) только в Чистоозерном районе по услуге «Присвоение звания «Ветеран труда». Заявитель обратился к услугам посредника в целях экономии времени.

Проведенное исследование позволило определить пять услуг, качеством и доступностью которых заявители довольны не в полной мере:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;
3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;
4. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области;
5. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области».

Стоит отметить, что по ряду услуг нормативный срок предоставления услуги составляет 90 дней, что представляется излишне затянутым для предоставления социально значимых услуг. В ходе мониторинга было установлено, что фактические значения сроков предоставления услуг значительно короче нормативно установленных.

Исследование позволило определить основные затруднения, возникающие у заявителей при получении услуги:

* отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.);
* недостаточный профессиональный уровень работников учреждений;
* хождение по многим кабинетам (или учреждениям);
* неудобный режим работы учреждений;
* сложность заполнения официальных бланков.

В связи с вышеизложенным Министерству социального развития Новосибирской области могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Внесение изменений в действующие административные регламенты в части:

* определения нормативного значения времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов в соответствии с показателями Концепции снижения административных барьеров[[82]](#footnote-82). Целевым показателем является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут;
* сокращения общих сроков предоставления государственных услуг;
* указания, в каких днях исчисляется срок предоставления услуги – календарных или рабочих.

1. Организация межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных услуг, в том числе в электронной форме.
2. Предоставление государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
3. Обеспечение возможности получения заявителем государственных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом.
4. Принятие мер по повышению профессионального уровня работников.
5. Размещение на информационных стендах в помещении органа власти информации о предоставляемых государственных услугах, в том числе административных регламентов, порядков предоставления услуг и др.
6. Организация предоставление консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
7. **Управление по делам ЗАГС**

Средний уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг составил 100%.

Однако исследование позволило определить, что ниже среднего значения оценены следующие показатели доступности предоставления государственных услуг: «удобство графика работы» и «получение информа­ции о ста­дии рас­смотрения обращения». Также оценку ниже среднего значения получил показатель качества предоставления государственных услуг «комфорт­ность ока­зания услуги».

На основании вышеизложенного Управлению по делам ЗАГС могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Размещение информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
2. Обеспечение полноты и понятности предоставленной информации.
3. Обеспечение удобства графика работы отделов ЗАГС.
4. Предоставление информации о стадии рассмотрения обращения.
5. Повышение качества предоставления услуг, включающего вежливость сотрудников, комфортность оказания услуги, точность и правильность заполнения документов сотрудниками).
6. **Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов**

**Новосибирской области**

Проведенное исследование позволило определить, что ниже среднего значения оценены следующие показатели доступности предоставления государственных услуг: «доступность информации о порядке предоставления услуги» и «получение информа­ции о ста­дии рас­смотрения обращения». Также оценку ниже среднего значения получил показатель качества предоставления государственных услуг: «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов)».

В ходе опроса в разных центрах занятости по одной и той же услуге заявителями было названо разное количество документов. Так, например, по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» в центрах занятости населения г. Бердска, г. Искитима, Новосибирского района в среднем требуется 1 документ, в центре занятости г. Оби – 5 документов.

Выявлены нарушения нормативных значений временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов по услугам «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» в центрах занятости населения г. Оби (20 мин.), «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» в центрах занятости населения г. Бердска (40 мин.) и Новосибирского района (20 мин).

Превышение нормативного значения временных затрат на ожидание в очереди для получения результата услуги зафиксировано в центрах занятости населения г. Оби (20 мин.) и Новосибирского района (20 мин.).

Наибольшее недовольство у заявителей вызывают большие очереди, отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления и др.) и отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.). Основными направлениями повышения качества и доступности государственных услуг заявители считают предоставление услуг через Интернет и предоставление услуг на базе МФЦ.

Министерству труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Обеспечение возможности получения заявителем государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом.
2. Предоставление государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
3. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.
4. Организация предоставления консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
5. Размещение наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
6. **Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области**

Проведенное исследование позволило определить, что ниже среднего значения оценены следующие показатели доступности предоставления государственных услуг: «доступность информации о порядке предоставления услуги», «полнота и понятность предоставленной информации» и «удобство графика работы». Также оценку ниже среднего значения получил показатель качества предоставления государственных услуг: «Комфортность оказания услуги».

В ходе исследования определено, что в административных регламентах по всем исследуемым услугам указанного органа власти не установлен исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги. Последним пунктом в перечне указываются «другие документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации для предоставления государственной услуги», что противоречит Правилам разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденным Постановлением Правительства от 16 мая 2011 г. № 373. Необходимо отметить, что на это противоречие было указано при проведении мониторинга в марте 2013 года, однако меры по его устранению до настоящего времени не приняты.

Максимальное количество документов (до 20) было выявлено по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков».

Заявителями было указано на необходимость повторных обращений в один и тот же орган для получения государственных услуг.

Нормативный срок временных затрат на получение государственных услуг составляет 30 дней. Однако в ходе мониторинга было установлено, что в среднем предоставление услуг Инспекции гостехнадзора осуществляется в течение 1-2 дней.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило 60 мин было указано заявителями как по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним», так и по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков». Среднее модальное значение[[83]](#footnote-83) времени ожидания в очереди для подачи документов составило 20 минут.

При этом целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы[[84]](#footnote-84) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.

Выявлены отдельные факты нарушений нормативных значений временных затрат на ожидание в очереди при получении результата услуги.

Также в ходе опроса выявлены отдельные случаи несоответствия фактических финансовых затрат заявителей нормативно установленным значениям.

Заявители указали на то, что трудностями при получении государственных услуг являются большие очереди, хождение по многим кабинетам и неудобный режим работы органа, предоставляющего услугу.

В связи с вышеизложенным Инспекции гостехнадзора могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Внесение изменений в действующие административные регламенты:

* установить исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления;
* установить исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления;
* сократить общие сроки предоставления государственных услуг;
* указать, в каких днях исчисляется срок предоставления услуги – календарных или рабочих;
* определить нормативное значение времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов в соответствии с показателями Концепции снижения административных барьеров[[85]](#footnote-85). Целевым показателем является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут;
* сократить нормативное значение сроков ожидания в очереди для получения результата услуги до 15 минут.

1. Предоставление государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
2. Обеспечение возможности получения заявителем государственных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом.
3. Размещение на информационных стендах в помещении органа власти, а также на официальном сайте информацию о предоставляемых услугах, в том числе административные регламенты, порядки предоставления услуг и др.
4. Обеспечение удобства графика работы Инспекции гостехнадзора.
5. Повышение комфортности оказания государственных услуг.
6. **Департамент по охране животного мира Новосибирской области**

Проведенное исследование позволило определить, что ниже среднего значения оценен показатель доступности предоставления государственных услуг «Полнота и понятность предоставленной информации». Также оценку ниже среднего значения получили показатели качества предоставления государственных услуг: «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «Комфортность оказания услуги».

В среднем предоставление услуг Департамента по охране животного мира осуществляется в течение 2-х дней.

Среднее модальное значение времени ожидания в очереди для подачи документов составляет 3 минуты.

Среднее модальное значение времени ожидания в очереди для подачи документов составило 2,50 минут.

В ходе опроса выявлены отдельные случаи несоответствия фактических финансовых затрат заявителей нормативно установленным значениям.

Основными направлениями повышения качества и доступности государственных услуг заявители считают предоставление данной услуги через Интернет, налаживание взаимодействия между органами и предоставление услуг в МФЦ.

В связи с вышеизложенным Департаменту по охране животного мира могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Внесение изменений в действующие административные регламенты в части сокращения нормативного значения времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов и получение результата услуг до 15 мин.
2. Предоставление государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
3. Обеспечение возможности получения заявителем государственных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом.
4. Повышение комфортности оказания государственных услуг.
5. Повышение показателя качества предоставления государственных услуг ««Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу»,
6. Обеспечение полноты и понятности предоставленной информации.

Таким образом, повысить качество и доступность предоставления всех исследуемых государственных услуг возможно путем:

- предоставления государственных услуг в строгом соответствии с административными регламентами;

- обеспечения возможности получения заявителем государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом;

- организации межведомственного информационного взаимодействия, в том числе в электронной форме;

- снижения реального количества обращений, масштабов временных и материальных издержек при получении заявителем конечного результата обращения к исполнительным органам государственной власти Новосибирской области;

- установления по каждой услуге исчерпывающего перечня документов, подлежащих представлению заявителем и исчерпывающего перечня документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг;

- организации предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах;

- повышения качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг.

Анализ нормативных правовых актов на предмет выявления документов, регламентирующих предоставление исследуемых муниципальных услуг, показал, что не по всем муниципальным услугам утверждены административные регламенты.

Во всех муниципальных районах и городских округах необходимо завершить работу по регламентации муниципальных услуг. Административные регламенты предоставления муниципальных услуг позволят обеспечить:

- устранение избыточных административных процедур;

- упрощение действий и административных процедур, включая уменьшение сроков исполнения действий и административных процедур;

- предоставление информации о действиях и об административных процедурах гражданам и организациям;

- возможность установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдение требований административных регламентов по каждому действию или административной процедуре при предоставлении муниципальной услуги.

Утвержденные административные регламенты предоставления муниципальных услуг должны быть приведены в соответствие с нормами Федерального закона №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Административные регламенты обязательно должны содержать:

- административные процедуры, связанные с межведомственным взаимодействием;

- перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- порядок, размер и основания взимания государственной пошлины и иной платы, взимаемой при предоставлении муниципальной услуги;

- порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- максимальный срок ожидания в очереди при получении муниципальной услуги.

В целях снижения административных барьеров и повышения доступности муниципальных услуг в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области рекомендуется разработка модельных (типовых) административных регламентов по каждой муниципальной услуге. Данное предложение обусловлено тем, что в настоящее время, по одной и той же муниципальной услуге в разных муниципальных образованиях установлены «свои» нормативные значения (общий срок предоставления услуги, срок ожидания в очереди на подачу документов и получение результата услуги, условия возмездности/безвозмездности услуги и др.).

Рекомендуется обеспечить единообразие (унификацию) наименований муниципальных услуг, структуры административных регламентов, а также публикуемой на официальных сайтах информации об указанных муниципальных услугах с внесением в случае необходимости соответствующих изменений в нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальных услуг.

В целях доведения до граждан полной информации о муниципальных услугах, предоставляемых органами местного самоуправления городских округов, муниципальных районов Новосибирской области и поселений, входящих в состав муниципальных районов, предлагается разместить на информационных стендах в органах местного самоуправления, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, а также на официальных сайтах органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет следующие сведения:

- источники получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги (включая телефоны органов местного самоуправления, их структурных подразделений, адреса сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и электронной почты органов местного самоуправления, многофункциональных центров);

- сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги (наименование, принявший орган, номер, дата принятия);

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представленных (представляемых) документов;

- порядок заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- источники получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (органы, организации и их местонахождение);

- процедура предоставления муниципальной услуги;

- время и место приема заявителей;

- сроки предоставления муниципальной услуги;

- условия возмездности/безвозмездности предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- иные вопросы, имеющие отношение к порядку предоставления муниципальной услуги.

Наличие в свободном доступе полной информации по каждой муниципальной услуге, предоставляемой органами местного самоуправления городских округов, муниципальных районов и поселений, входящих в состав муниципального района, позволит сделать деятельность указанных органов более понятной и предсказуемой для граждан, а также уменьшить нагрузку на указанные выше органы за счет снижения количества поступающих обращений.

Предложения по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг, в том числе предложения по внесению изменений в административные регламенты, приведены в разрезе муниципальных районов Новосибирской области.

**1. Баганский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
2. Повышение уровня регламентации услуг.
3. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Организация межведомственного взаимодействия, в том числе с использованием СМЭВ.

**2. Барабинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.\
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг.

1. Организация межведомственного обмена между органами власти.
2. Повышение уровня регламентации услуг.
3. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.
4. Организация межведомственного взаимодействия, в том числе с использованием СМЭВ.

**3. Болотнинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
5. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
6. Налаживание взаимодействия между органами.
7. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

**4. Венгеровский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
2. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
4. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
5. Налаживание взаимодействия между органами.
6. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

**5. Доволенский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Разработка и утверждение административных регламентов предоставления муниципальных услуг.
2. Внесение изменений в утвержденные административные регламенты в целях:

* сокращения и приведения в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Организация межведомственного взаимодействия.
2. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
3. Внедрение (развитие) механизмов информирования заявителей о ходе предоставления услуги.

**6. Здвинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
5. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
6. Налаживание взаимодействия между органами.
7. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

**7. Искитимский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием ети Интернет
3. Повышение качества информирования заявителей о порядке и условиях получения муниципальных услуг, в том числе посредством систематизации соответствующей информации на официальном сайте администрации Искитимского района в сети Интернет, выделения специализированной страницы для соответствующей информации и своевременная ее актуализация.
4. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги (решению данной задачи должно способствовать увеличение времени приема, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, а также передача предоставления услуги в МФЦ)
5. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* формирования актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

**8. Карасукский муниципальный район**

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

3. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

5. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**9. Каргатский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Принятие административных регламентов по всем муниципальным услугам, включенным в перечень муниципальных услуг органов местного самоуправления Каргатского района[[86]](#footnote-86)
2. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
3. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос;

- исключение норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг.

1. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
3. Доведение среднего числа обращений заявителя в орган местного самоуправления до 2-х обращений: для подачи документов для предоставления услуги и получения результата услуги.
4. Исключение необходимости повторного обращения заявителя в орган власти при получении муниципальной услуги.
5. Сокращение временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги до 15 минут.
6. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
7. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
8. Обеспечение возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих муниципальные услуги.
9. Размещение наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти, в МФЦ).
10. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
11. Налаживание взаимодействия между органами.
12. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

**10. Колыванский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Принятие административных регламентов по всем муниципальным услугам, включенным в перечень муниципальных услуг органов местного самоуправления Колыванского района.[[87]](#footnote-87)
2. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
3. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
3. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
4. Налаживание взаимодействия между органами.
5. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

**11. Коченевский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**12.** **Кочковский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**13.** **Краснозерский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**14. Куйбышевский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

6. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**15.** **Купинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
5. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
6. Налаживание взаимодействия между органами.
7. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

**16.** **Кыштовский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Разработка и утверждение административных регламентов предоставления муниципальных услуг с учетом требований законодательства.
2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде, а также посредством МФЦ.

**17.** **Маслянинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

**18.** **Мошковский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
2. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
4. Обеспечение наличия в органах местного самоуправления необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.).
5. Повышение профессионального уровня сотрудников органов местного самоуправления.
6. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
7. Налаживание взаимодействия между органами.

**19.** **Новосибирский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг.

**20. Ордынский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**21.** **Северный муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по перечням услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг, а также по вопросам платности таких услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

**22.** **Сузунский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**23. Татарский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
5. Налаживание взаимодействия между органами.
6. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

**24.** **Тогучинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**25.** **Убинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**26. Усть-Таркский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**27.** **Чановский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
2. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* формирования актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Размещение административных регламентов предоставления услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет
2. Организация предоставления услуг через Интернет.
3. Организация межведомственного обмена между органами власти.

**28.** **Черепановский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги (решению данной задачи должно способствовать увеличение времени приема, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, а также передача предоставления услуги в МФЦ)
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* формирование полного и актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги

1. Организация межведомственного обмена между органами власти
2. Организация предоставления услуг с использованием сети Интернет.

**29.** **Чистоозерный муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Утверждение и размещение на официальных сайтах органов местного самоуправления административных регламентов предоставления услуг.
2. Расширение способов информирования заявителей о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг.
3. Организация межведомственного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления и подведомственными организациями.
4. Повышение квалификации муниципальных служащих, занятых на приеме заявителей по муниципальным услугам.
5. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

**30.** **Чулымский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**31. Город Новосибирск**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности заявителей о порядке получения муниципальных услуг.
2. Изменение режима работы органов и организаций, осуществляющих предоставление муниципальных услуг.
3. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием Интернет.
4. Расширение практики предоставления услуг через МФЦ.

**32. Город Обь**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

5. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**33. Город Бердск**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.
2. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
3. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

единообразное исчисление сроков административных процедур;

указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
3. Налаживание взаимодействия между органами.
4. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.
5. Повышение качества межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг.

**34. Город Искитим**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием ети Интернет

3. Повышение качества информирования заявителей о порядке и условиях получения муниципальных услуг, в том числе посредством систематизации соответствующей информации на официальном сайте администрации г. Искитима в сети Интернет, выделения специализированной страницы для соответствующей информации и своевременная ее актуализация.

4. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги (решению данной задачи должно способствовать увеличение времени приема, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, а также передача предоставления услуги в МФЦ)

5 .Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- формирования актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

6. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

**35. Рабочий поселок Кольцово**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности заявителей о порядке получения муниципальных услуг.
2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг.

# 4. Оценка показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, указанных в Приложении №2 к долгосрочной целевой программе Новосибирской области «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы», утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 №281-п

Долгосрочной целевой программой Новосибирской области «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы»[[88]](#footnote-88), предусмотрен ряд показателей, которые позволяют оценить результативность ее реализации (приложение №2 к Программе). Всего таких показателей 21. Эти показатели условно можно разделить на две группы:

1) данные для расчета которых являются внутренней информацией органов исполнительной власти Новосибирской области;

2) данные для расчета которых могут быть получены по результатам полевых исследований, в частности – мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, мониторинга МФЦ на соответствие требованиям законодательства.

В рамках проведенного исследования Консультантом получены необходимые данные для расчета следующих показателей:

1. Доля представителей субъектов малого и среднего бизнеса, удовлетворенных условиями ведения бизнеса в Новосибирской области.

2. Среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной услугой, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

3. Превышение установленных нормативных сроков предоставления государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

4. Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, от общего числа опрошенных заявителей.

5. Среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

6. Среднее время ожидания в очереди при обращении в филиалы ГАУ НСО «МФЦ».

7. Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ», от общего числа опрошенных заявителей Новосибирской области.

8. Среднее время ожидания в очереди при обращении в орган государственной власти (местного самоуправления) Новосибирской области.

9. Доля муниципальных районов и городских округов, на территории которых обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общего числа муниципальных районов и городских округов Новосибирской области.

10. Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в созданных филиалах ГАУ НСО «МФЦ», от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ.

11. Доля филиалов ГАУ НСО «МФЦ», соответствующих требованиям, от общего числа филиалов ГАУ НСО «МФЦ» в Новосибирской области.

12. Доля населения Новосибирской области, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общей численности населения Новосибирской области

13. Доля наиболее востребованных и социально значимых государственных услуг Новосибирской области и муниципальных услуг, по которым регулярно проводится мониторинг качества, от общего числа наиболее востребованных и социально значимых государственных услуг Новосибирской области и (муниципальных) услуг.

14. Доля муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, в которых проводится мониторинг качества исполнения государственных функций, предоставления государственных услуг.

15. Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах.

На основании полученных данных произведен расчет значений показателей результативности по состоянию на 01.11.2013 и проведена оценка на предмет достижения запланированных значений этих показателей (табл. 130).

.

Таблица 130 - Анализ исполнения показателей ДЦП «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы» по результатам мониторинга

| **Цель программы** | **Показатели результативности реализации программы** | **Ед. изм.** | **Значение показателя** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **план** | **факт** | **уровень исполнения** |
| Снижение административных барьеров | Доля представителей субъектов малого и среднего бизнеса, удовлетворенных условиями ведения бизнеса в Новосибирской области | % | 90 | 87,1 | 96,78% |
| Среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной услугой, связанной со сферой предпринимательской деятельности | ед. | 2 | 1,89 | 105,82% |
| Превышение установленных нормативных сроков предоставления государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | % | 0 | 0 | 100,00% |
| Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области | Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, от общего числа опрошенных заявителей | % | 90 | 97,7 | 108,56% |
| Среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги | ед. | 1 | 1,56 | 64,10% |
| Среднее время ожидания в очереди при обращении в филиалы ГАУ НСО «МФЦ» | мин. | 15 | 14,76[[89]](#footnote-89) | 101,63% |
| *по данным ГАУ НСО МФЦ* | - | *12,13* | *123,66%* |
| *по оценке заявителей* | - | *17,38* | *86,31%* |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ», от общего числа опрошенных заявителей НСО | % | 95 | 94,72 | 99,71% |
| Среднее время ожидания в очереди при обращении в орган государственной власти (местного самоуправления) Новосибирской области | мин. | 15 | 10,81 | 138,76% |
| Доля муниципальных районов и городских округов, на территории которых обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общего числа муниципальных районов и городских округов Новосибирской области | % | 70 | 60[[90]](#footnote-90) | 85,71% |
| Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в созданных филиалах ГАУ НСО «МФЦ», от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ | % | 100 | 70,6[[91]](#footnote-91) | 70,60% |
| Доля филиалов ГАУ НСО «МФЦ», соответствующих требованиям, от общего числа филиалов ГАУ НСО «МФЦ» в Новосибирской области | % | 100 | 100 | 100% |
| Доля населения Новосибирской области, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общей численности населения Новосибирской области | % | 90 | 80,27 | 89,19 |
| Доля наиболее востребованных и социально значимых государственных услуг НСО и муниципальных услуг, по которым регулярно проводится мониторинг качества, от общего числа наиболее востребованных и социально значимых государственных услуг Новосибирской области и (муниципальных) услуг | % | 100 | 100 | 100% |
| Доля муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, в которых проводится мониторинг качества исполнения государственных функций, предоставления государственных услуг | % | 100 | 100 | 100% |
| Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах | % | 20 | 20,22[[92]](#footnote-92) | 101,1% |

Сопоставление плановых значений показателей и фактических результатов мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг позволяет сделать вывод, что запланированные значения достигнуты по большинству показателей (9 из 15, выделены в таблице голубым цветом). Почти на 100% выполнены плановые значения ещё по двум показателям (выделены в таблице желтым цветом):

- доля представителей субъектов малого и среднего бизнеса, удовлетворенных условиями ведения бизнеса в Новосибирской области;

- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ», от общего числа опрошенных заявителей Новосибирской области.

Таким образом, не достигнуты целевые значения по четырем показателям. Далее по каждому из этих показателей приведены выводы и рекомендации.

1. Показатель «среднее количество обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги» - уровень выполнения показателя – 64,1%. Как показывает практика, основной причиной большого количества обращений заявителей для получения услуги является слабая организация межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Заявитель, в целях сокращения общего времени предоставления услуги, собирает документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти и местного самоуправления, самостоятельно, хотя в соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ имеет право такие документы не предоставлять.

Зачастую бывает так, что представители органа, предоставляющего услугу, сами рекомендуют заявителю самостоятельно собирать все документы. Также причиной «избыточной ходьбы» заявителя по органам власти и местного самоуправления для сбора необходимого пакета документов может быть низкий уровень информированности заявителей о порядке получения услуг по принципу «одного окна» и отсутствии необходимости самостоятельно собирать документы, имеющиеся в распоряжении органов власти и местного самоуправления. Соответственно, в целях снижения количества обращений, необходимых заявителю для получения услуги, может быть рекомендовано следующее:

* повышение качества межведомственного взаимодействия;
* расширение перечня документов и материалов, которые могут быть получены по каналам межведомственного взаимодействия, в том числе – за счет сведений, имеющихся в распоряжении государственных и муниципальных учреждений;
* повышение качества информирования заявителей о порядке предоставления услуг по принципу «одного окна»;
* четкое соблюдение специалистами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, требований административных регламентов, недопущение истребования с заявителей документов и материалов, имеющихся в распоряжении органов власти и местного самоуправления;
* контроль соблюдения требований Федерального закона № 210-ФЗ со стороны руководства органа, предоставляющего услугу.

Кроме того, существенным рычагом для снижения количества обращений заявителя в орган власти или местного самоуправления является организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. В этом случае может быть исключено, как минимум, одно непосредственное обращение в орган (для подачи документов), а в ряде случаев (когда возможно получение результата в электронном виде или ином безбумажном виде) – и вообще может быть исключено непосредственное взаимодействие с органом предоставляющим услугу.

2. Показатель «доля муниципальных районов и городских округов, на территории которых обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общего числа муниципальных районов и городских округов Новосибирской области» (уровень исполнения 85,71%, значение показателя – 60%). В целях повышения значения данного показателя может быть рекомендовано только увеличение количества многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории муниципальных районов и городских округов, в том числе с использованием таких форм предоставления государственных и муниципальных услуг как привлечение сторонних организаций, организация удаленных рабочих мест МФЦ, а также расширение практики использования мобильных офисов МФЦ.

3. Показатель «доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в созданных филиалах ГАУ НСО «МФЦ», от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ» - уровень исполнения 70,6%. В целях повышения значения данного показателя следует сконцентрировать усилия на заключении соглашений о взаимодействии между ГАО НСО «МФЦ» и федеральными органами исполнительной власти (органами управления внебюджетных фондов), услуги которых предусмотрены Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 №797 (ред. от 22.12.2012): Росреестр, ФНС России, ФМС России, МВД России, ФССП России, а также на расширение перечня таких услуг до 100% от установленного указанным постановлением.

4. Показатель «доля населения Новосибирской области, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общей численности населения Новосибирской области» (исполнен на 89,19%). По данному показателю рекомендации могут быть те же, что и по показателю «доля муниципальных районов и городских округов, на территории которых обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общего числа муниципальных районов и городских округов Новосибирской области» - открытие новых МФЦ, создание удаленных рабочих мест в поселениях, развитие практики использования мобильных офисов МФЦ. При этом следует помнить, что в соответствии с требованиями действующего законодательства МФЦ должны быть организованы в каждом муниципальном районе (в административном центре муниципального района) и городском округе, а также в каждом внутригородском районе, если таковые имеются. В случае, если административный центр муниципального района является городским округом (в Новосибирской области такая ситуация в Искитимском и Новосибирском районах), достаточно создать один многофункциональный центр для обслуживания городского округа и муниципального района. Таким образом, для достижения необходимого значения показателя «доля населения Новосибирской области, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» необходимо открыть, как минимум, ещё 7 филиалов МФЦ в городе Новосибирске, 24 филиала МФЦ в административных центрах муниципальных районов, а также 2 МФЦ в городских округах Бердск и Кольцово.

Следует помнить, что количество окон в МФЦ определяется из расчета не менее 1 окна на 5 жителей (для городских округов, внутригородских районов и поселений – административных центров муниципальных районов), но не должно быть меньше 5 окон. По экспертной оценке с учетом показателей эффективности работы действующих филиалов, оптимальным для МФЦ в небольших муници­пальных районах Новосибирской области является количество окон от 9 до 15.

На основании данных, собранных в ходе полевых исследований при проведении мониторинга, Консультантом также проведена оценка фактического значения показателя «уровень осведомленности граждан о возможности получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах». Значение данного показателя по состоянию на 01.11.2013 составило 52,96% от общего числа опрошенных.

Также Консультантом проведен анализ динамики значений показателей за период 2012-2013 годов (по показателям, данные о значениях которых за 2012 год предоставлены Заказчиком) – табл. 131.

Таблица 131 - Анализ динамики показателей ДЦП «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы» за период 2012-2013 годов

| **№**  **п/п** | **Наименование показателя** | **значение на 31 декабря 2012 г.** | | **значение на 31 декабря 2013 г.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **план** | **факт** | **план** | **факт на 01.11.2013** | **темп роста фактических значений** |
| 1. | Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе на базе МФЦ, (в %) | 12% | 16,3% | 20% | 20,22% | 124,05% |
| 2. | Доля муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ (в %) | 60% | 20,00% | 70% | 60%[[93]](#footnote-93) | 343,00% |
| 3. | Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) Новосибирской области для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | 4 | 1,61[[94]](#footnote-94) | 2 | 1,81 | 88,95% |
| 4. | Среднее число обращений заявителей в орган государственной (муниципальной) власти Новосибирской области для получения одной государственной (муниципальной) услуги | 1,5 | 1,4[[95]](#footnote-95) | 1 | 1,56 | 89,74% |

Следует отметить существенную положительную динамику показателей, связанных с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ, которые за 2013 год выросли в 1,24 и 3,43 раза. Показатель «доля муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ» растет опережающими темпами по сравнению с показателем «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе на базе МФЦ». Это объясняется тем, что в настоящее время в Новосибирской области ведутся работы по размещению МФЦ в административных центрах муниципальных районов, в то время как основная доля населения области проживает в г.Новосибирске, где МФЦ отрыт одним из первых в 2009 году.

Что касается показателей по решению задачи «Снижение административных барьеров», то по ним отмечается отрицательная динамика. По показателю «среднее число обращений заявителей в орган государственной (муниципальной) власти Новосибирской области для получения одной государственной (муниципальной) услуги» необходимо отметить, что фактическое значение по состоянию на 1.11.2013 не только хуже, чем значение данного показателя в 2012 году, но и далеко от целевого значения (1 обращение).

Ухудшение значения показателя «количество обращений в орган для получения услуги» может иметь субъективные причины (имело место изменение состава услуг, по которым проводился мониторинг в 2013 году, по сравнению с 2012 годом, а также расширение географии проведения опроса, сказывается тот факт, что количество обращений, которые им пришлось произвести для получения услуги, заявители оценивают субъективно и пр.). В то же время, причины могут также носить и объективный характер, например, снижение качества информиро­вания заявителей об их праве на получение услуги по принципу «одного окна», недоверие заявителей к возможностям межведомственного обмена и т.д.).

Рекомендации по снижению количества обращений заявителей для получения услуг приведены выше – это повышение качества межведомственного взаимодействия, расширение практики предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Портала государственных и муниципальных услуг, повышение качества информирования заявителей о возможности получения услуг по принципу «одного окна», а также усиление контроля за исполнением своих обязанностей и требований федерального законодательства государственными и муниципальными служащими, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. В соответствии с требованиями технического задания Консультантом проведен *мониторинг деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» на предмет соответствия деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» требованиям действующих нормативных правовых актов требованиям действующих нормативных актов*. По состоянию на 14 ноября 2013 года на территории Новосибирской области действовали филиалы ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске (Кировский и Ленинский районы), г. Обь, Куйбышевском, Татарском, Карасукском, Маслянинском, Мошковском, Чановском районах.

По результатам исследования деятельности МФЦ в Новосибирской области выявлено, что в целом деятельность всех филиалов МФЦ в Новосибирской области может быть оценена с присвоением качественной оценки «отлично» (Новосибирск, Обь, Куйбышевский и Татарский районы) и «хорошо» (Маслянинский, Чановский, Карасукский и Мошковский районы). По двум МФЦ Новосибирской области наблюдается незначительное снижение балльной оценки (МФЦ г. Новосибирска и г. Оби). В то же время по МФЦ Куйбышевского и Татарского района отмечена положительная динамика. Балльная оценка по МФЦ Куйбышевского района выросла за счет организации на базе МФЦ дополнительных услуг.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Новосибирской области:

1) невысокий уровень организации межведомственного взаимодействия – по большинству услуг осуществляется в бумажном виде (курьерской доставкой), а не в электронном. Невысоким считается уровень организации межведомственного взаимодействия в случае если менее чем по 80% государственных и муниципальных услуг, предоставляемым в МФЦ, межведомственное взаимодействие осуществляется в электронном виде.

2) низкая доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» (менее 80% государственных и муниципальных услуг предоставляются силами «универсальных» специалистов);

3) несоблюдение нормативного времени ожидания в очереди. Согласно подпункту «б» пункта 18 Правил, время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

4) прием заявителей в МФЦ осуществляется менее 60 часов в неделю (МФЦ г. Обь);

5) отсутствие возможности обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 часов и в выходные дни (МФЦ г. Обь). Согласно подпункту «в» пункта 18 Правил, прием заявителей в МФЦ должен осуществляться не менее 5 дней в неделю. График (режим) работы МФЦ должен предусматривать возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

По результатам мониторинга могут быть предложены следующие рекомендации общего характера по совершенствованию деятельности МФЦ в Новосибирской области:

1. Обеспечение уровня комфортности и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, соответствующего требованиям Правил, за счет продления времени приема заявителей и сокращения времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата.

2. Рекомендуется сосредоточить усилия на увеличении доли услуг и количества окон приема, по которым взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ по принципу «одного окна». В соответствии с Федеральным законом от 28 июля 2012 г. № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», сняты ограничения для предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» 34 наиболее массовых и социально значимых услуг, в связи с чем рекомендуется расширить перечень услуг, предоставляемых в МФЦ по принципу «одного окна».

3. При осуществлении межведомственного взаимодействия МФЦ с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления рекомендуется использовать электронные средства связи, что повысит скорость взаимодействия и значительно сократит временные затраты на оказание услуг.

4. Рекомендуется в целях обеспечения территориальной доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»:

расширять практику создания удаленных рабочих мест и организовывать выезд работников МФЦ (мобильный МФЦ) в отдаленные и труднодоступные населенные пункты;

расширять практику создания мобильных МФЦ.

привлекать иные организации, имеющие разветвленную филиальную сеть (отделения почтовой связи ФГУП «Почта России», банки, торговые сети и др.), к реализации функций МФЦ.

2. Согласно техническому заданию дана *оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ»*. На базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» всего было опрошено 1 604 заявителя, из них 204 в Карасукском районе, по 200 в г. Новосибирске, г. Оби, в Куйбышевском, Чановском, Маслянинском, Мошковском и Татарском районах.

Всего в мониторинг попали 69 услуг, из них были выделены 11 наиболее востребованных (на них пришлось порядка 65% всех обращений). Детальный анализ информации, собранной в ходе мониторинга, проводился по этим наиболее востребованным услугам

Среднее значение уровня доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,59 балла. Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2012 году, уровень доступности составлял 4,55 балла. Отмечается положительная динамика на 0,04 балла. В 2011 году уровень доступности составлял 4,45 балла.

Среднее значение показателя уровня качества услуг составило 4,70 балла, что можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично». Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2012 году, уровень качества составлял 4,76 балла (в 2011 году – 4,76 балла). Отметим, что филиал в Куйбышевском районе по уровню качества услуг получил самую низкую оценку – 4,24. Хотя по итогам 2012 года указанный филиал лидировал (уровень качества – 4,89 балла).

По результатам мониторинга выявлено, что средний уровень удовлетворенности качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ составляет 97,74%, что несколько ниже, чем в среднем по результатам мониторинга прошлого года (98,3%).

Полностью удовлетворены качеством и доступностью предоставления услуг в пяти филиалах МФЦ (100%): Карасукский, Куйбышевский, Маслянинский, Татарский, Чановский районы. Чуть меньше удовлетворены заявители в филиалах МФЦ в Мошковском районе и г. Оби – 96,0% и 95,1% соответственно. Самый низкий показатель МФЦ г. Новосибирска – 90,8%.

По сравнению с результатами 2012 года, по ряду МФЦ уровень удовлетворенности качеством и доступностью вырос. Так, например, в Куйбышевском и Татарском районах уровень удовлетворенности в 2012 году составлял 98,0%, в 2013 году – 100,0%.

Показательно, что более половины опрошенных (55,7%) отмечают, что предоставление услуг через МФЦ положительно влияет на качество и доступность получения данных услуг.

Большинство опрошенных считают, что основным мероприятием по улучшению качества предоставления услуг является предоставление их через Интернет (50,7%). В 2012 году доля указавших на необходимость предоставления услуг через Интернет составляла 32,4%. Данный факт свидетельствует о необходимости рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Показательно, что более половины опрошенных (55,7%) отмечают, что предоставление услуг через МФЦ положительно влияет на качество и доступность получения данных услуг.

3. По результатам проведения мониторинга *удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области:*

а) дана оценка уровня административных барьеров;

б) оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности;

в) подготовлены рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью.

По согласованию с Заказчиком определены 10 государственных услуг для проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области. Общее количество заявителей, опрошенных в ходе мониторинга, составило 300 человек. Опрос проводился в г. Новосибирске, в точках предоставления исследуемых услуг, а также среди получателей услуг, перечень которых предоставлен органами исполнительной власти Новосибирской области.

*Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности.* Анализ комплексной государственной услуги «Регистрация юридического лица» позволил выявить административные барьеры при выходе субъекта предпринимательства на рынок.

При получении регистрации заявителям приходилось обращаться в Инспекцию УФНС, Фонд социального страхования, Фонд обязательного медицинского страхования, Пенсионный фонд России, Органы статистики. Данный факт противоречит п. 4 ст. 11 Федерального закона № 129-ФЗ, согласно которому Инспекция УФНС в течение не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации должна предоставить необходимые сведения в государственные органы, определенные Правительством РФ.

Оценка административных барьеров *при выходе на определённые рынки деятельности* осуществлялась на основе данных мониторинга, проведенного по 9 государственным услугам, предоставляемых органами исполнительной власти Новосибирской области и связанных с лицензированием и выдачей разрешений.

Уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения всех рассматриваемых услуг, находится на «среднем» уровне. Большинство услуг были отнесены к группе с низким (3 и менее) и средним (4 – 6 документов) уровнем административных барьеров

По большинству государственных услуг (88,9%) максимальное количество обращений в различные органы власти и учреждения не превышает двух, что, в целом, соответствует целевому индикатору Программы.

Показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение государственных услуг, находятся в пределах установленных нормативных значений. Превышение нормативного срока отмечено по двум государственным услугам.

По всем услугам соблюдается время ожидания заявителей в очереди для подачи документов. Кроме того, в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги в 2,9 раза меньше, чем установлено нормативными документами.

При получении большинства услуг респонденты понесли затраты, не превышающие нормативно установленные. По 2 услугам из 9 было отмечено привлечение сторонних организаций (посредников) для получения результата услуги. Как правило, посредников привлекали с целью экономии времени сотрудников и для качественного и оперативного получения услуги. Наибольшая стоимость услуг посредников составила 40 000 руб.

Ни по одной из исследуемых государственных услуг не было выявлено фактов мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Большинство опрошенных (84%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Больше всего заявители недовольны хождением по многим кабинетам, дороговизной услуг, а также сложностью заполнения официальных бланков.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам составило 4,50 балла. Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,67 балла, что несколько выше, чем уровень доступности.

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области составило 87,1%. Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров государственных услуг составило 0,96. Другими словами, требования, установленные нормативно-правовыми актами, соблюдаются на 96%.

4. По результатам внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг Новосибирской области и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления сделаны следующие выводы:

*По государственным услугам* мониторинг качества предоставления был проведен на базе пяти исполнительных органов государственной власти Новосибирской области: Министерства социального развития, Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов, Управления по делам ЗАГС, Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области, Департамента по охране животного мира Новосибирской области.

Исследование проводилось по 24 государственным услугам. Опрос по услугам Министерства социального развития проводился в 31 отделе пособий и социальных выплат, по услугам Управления по делам ЗАГС - в 2 отделах ЗАГС, по услугам Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов – в 5 центрах занятости населения. Всего было опрошено 390 заявителей.

Государственные услуги предоставляются в соответствии с административными регламентами. Уровень регламентации на момент проведения мониторинга составил 100%.

По результатам опроса наиболее востребованной была государственная услуга «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком». Минимальное количество заявителей зафиксировано по услугам: «Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» и «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» (по 1 заявителю).

По результатам мониторинга выявлено, что показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (4,50 и 4,40 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан о порядке предоставления услуг.

Наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей были отнесены к группам со средним уровнем административных барьеров. Среднее количество документов по этим услугам составило 4-6 документов. Услуг с высоким и очень высоким уровнем административных барьеров не выявлено.

По большинству государственных услуг заявителям пришлось обращаться в различные инстанции (учреждения) не более 4 раз, в связи с чем все исследуемые государственные услуги отнесены к группам с низким и средним уровнем административных барьеров. Среднее значение по показателю «количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения» составило 1,5 раза. Услуг с высоким и очень высоким уровнем административных барьеров по этому показателю не выявлено.

Необходимость повторных обращений не возникла у заявителей при получении 12 государственных услуг. Наибольшее количество повторных обращений в один и тот же орган отмечено при получении государственных услуг, предоставляемых Инспекцией гостехнадзора.

По многим государственным услугам установлены весьма длительные нормативные сроки предоставления услуги. Так, по 6 услугам Министерства социального развития нормативный срок предоставления услуги составляет 90 дней. При этом мониторинг показал, что фактические значения сроков предоставления услуг значительно короче нормативно установленных. В ходе опроса заявителей выявлены отдельные нарушения нормативных значений временных затрат на получение услуги в целом, а также временных затрат на ожидание в очереди на подачу документов и при получении результата услуг.

Во многих административных регламентах установлены нормативные сроки временных затрат на ожидание в очереди на подачу документов при получении услуг свыше 15 минут, хотя целевым показателем реализации ме­роприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган власти к 2014 году до 15 минут.

При получении услуг социального характера респонденты указали на отсутствие каких-либо финансовых затрат либо на их незначительный размер. Превышение фактического уровня финансовых затрат над нормативными отмечено по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» (среднее значение составило 1 500 руб.). В целом, нормативно установленные значения финансовых затрат соблюдаются по большинству исследуемых государственных услуг.

О необходимости обращения к посредникам заявители сообщили только по услуге в Чистоозерном районе по услуге «Присвоение звания «Ветеран труда». Заявитель обратился к услугам посредника в целях экономии времени.

Основной причиной, вызвавшей затруднения у заявителей при получении услуг, является отсутствие необходимой информации об услугах.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали этап сбора необходимых документов.

Основными направлениями повышения качества и доступности предоставления государственных услуг, по мнению респондентов, являются: предоставление услуг через Интернет и на базе многофункциональных центров.

Среднее значение общего уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг – 97,71%.

По 15 государственным услугам все заявители ответили, что удовлетворены качеством и доступность предоставления услуг. При этом интегральный показатель по данным услугам варьируется от 64,0% по услуге «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» до 98,3% по услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, уста­новленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

Среднее значение качества и доступности государственных услуг составило 88,92%. интегрального показателя

*По муниципальным* услугам полевые исследования проведены в 30 муниципальных районах (в администрации муниципального района и в администрации поселения – административного центра муниципального района, а также в пяти городских округах Новосибирской области. Практически по всем исследованным муниципальным услугам показатели качества получили от заявителей несколько более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (4,19 и 4,05 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

Наибольшее количество документов предоставляли респонденты в Усть-Таркском районе – 13 и более документов, Северном районе – 10 и более документов, Куйбышевском и Татарском районах – 9 и более документов. Наименьшее количество документов предоставляли опрошенные в Кыштовском и Убинском районах – не более 4 документов. Такая разница вызвана, прежде всего, дифференциацией услуг, вошедших в мониторинг по разным муниципальным образованиям. В разрезе услуг максимальное количество документов предоставляется по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (более 9 документов). Восемь муниципальных услуг отнесены к группам со средним и высоким уровнем административных барьеров.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 11,03 минут. Наименьшее количество времени заявители Кыштовского, Маслянинского, Доволенского и Кочковского районов – не более 3-х минут. Наибольшее количество времени затрачивают заявители в Коченевском районе – более 40 минут. По всем анализируемым муниципальным услугам время ожидания заявителей в очереди для подачи документов в среднем не превышает 22 минут. В большинстве административных регламентов установлено нормативное время ожидания в очереди- 30 минут, в связи с чем можно сделать вывод о том, что среднее фактическое время ожидания в очереди для подачи документов соответствует нормативно установленному.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) в Болотнинском, Доволенском, Здвинском, Искитимском, Каргатском, Колыванском, Коченевском, Кочковском, Кыштовском, Мошковском, Новосибирском, Татарском, Тогучинском, Чистоозерном и Чулымском районах, г. Новосибирске, г. Бердске, г. Искитиме и р.п. Кольцово.

Факт мотивирования чиновников подарком в целях получения муниципальной услуги в ходе проведенного исследования был выявлен в Татарском районе.

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 4,11 балла. Это выше, чем аналогичный показатель, зафиксированный при проведении мониторинга в марте 2013 года (3,88 балла). В то же время, значение данного показателя ниже, чем по государственным услугам (4,45 балла), Самый высокий интегральный показатель (5,0) у Кыштовского района, тогда как самый низкий – у Каргатского района (3,18).

Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг составил по результатам мониторинга в среднем по всем муниципальным образованиям 83,3%. Это выше чем, значение данного показателя по результатам мониторинга в марте 2013 года (76,25%). Максимальное значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (100%) отмечено в Венгеровском, Колыванском, Кочковском, Краснозерском, Куйбышевском, Маслянинском, Сузунском, Татарском, Убинском, Усть-Таркском, Чановском и Чистоозерном районах. Наименее удовлетворены качеством и доступностью муниципальных услуг в Северном районе (30%).

5. *Оценка показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, указанных в Приложении № 2 к долгосрочной целевой программе Новосибирской области «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы», утвержденной постановле­нием Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п.* Указанной долгосрочной целевой программой предусмотрен ряд показателей, которые позволяют оценить результативность ее реализации (приложение №2 к Программе). Всего таких показателей 21. Эти показатели условно можно разделить на две группы:

1) данные для расчета которых являются внутренней информацией органов исполнительной власти Новосибирской области;

2) данные для расчета которых могут быть получены по результатам полевых исследований, в частности – мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, мониторинга МФЦ на соответствие требованиям законодательства.

В рамках проведенного исследования Консультантом получены данные, необходимые для расчета 15-ти показателей. На основании полученных данных произведен расчет значений показателей результативности по состоянию на 01.11.2013 и дана оценка достижения запланированных значений этих показателей. Запланированные значения достигнуты по большинству показателей (9 из 15). Почти на 100% выполнены плановые значения ещё по двум показателям. Таким образом, не достигнуты целевые значения по четырем показателям:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги

- доля муниципальных районов и городских округов, на территории которых обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общего числа муниципальных районов и городских округов Новосибирской области

- доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в созданных филиалах ГАУ НСО «МФЦ», от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ

- доля населения Новосибирской области, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», от общей численности населения Новосибирской области.

По каждому из этих показателей приведены выводы и рекомендации.

На основании данных, собранных в ходе полевых исследований при проведении мониторинга, Консультантом также проведена оценка фактического значения показателя «уровень осведомленности граждан о возможности получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах». Значение данного показателя по состоянию на 01.11.2013 составило 52,96% от общего числа опрошенных.

Также Консультантом проведен анализ динамики значений показателей за период 2012-2013 годов (по показателям, данные о значениях которых за 2012 год предоставлены Заказчиком). Отмечена существенная положительная динамика показателей, связанных с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ, которые за 2013 год выросли в 1,24 и 3,43 раза. Что касается показателей по решению задачи «Снижение административных барьеров», то по ним отмечается отрицательная динамика. По показателю «среднее число обращений заявителей в орган государственной (муниципальной) власти Новосибирской области для получения одной государственной (муниципальной) услуги» необходимо отметить, что фактическое значение по состоянию на 1.11.2013 не только хуже, чем значение данного показателя в 2012 году, но и далеко от целевого значения (1 обращение).

Полученные в результате выполнения НИР результаты имеют прикладной характер и могут быть использованы в управленческой деятельности Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области, Министерства экономического развития Новосибирской области и других органов исполнительной власти Новосибирской области, органов местного самоуправления, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Приложение 1. Методика проведения мониторинга действующих МФЦ на предмет соответствия действующих нормативных правовых актов

**Методика проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов.**

**1. Общие положения:**

1.1. Настоящая Методика разработана с целью обеспечения единого подхода к проведению исследования и анализа деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории Новосибирской области.

Методика проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов (далее - Методика) представляет собой описание процедуры (технологии) сбора и анализа информации, обеспечивающей достоверное выявление основных характеристик действующих МФЦ, а также степень их соответствия установленным требованиям.

1.2. В настоящей Методике используются следующие основные термины, определения и сокращения:

*Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)* – российская организация независимо от организационно-правовой формы (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»

*Принцип «одного окна»* - принцип работы с заявителями, в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

*Мониторинг деятельности МФЦ* – комплексное изучение процессов организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, включая обеспечение реализации принципа «одного окна», качества правового и методического обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, способов организации межведомственного взаимодействия, практику внедрения информационных технологий, обеспечение комфортности предоставления услуг, а также организацию управления данными процессами.

*Соответствие характеристик МФЦ установленным требованиям* – полное соблюдение параметров, показателей, способов и методов, установленных в виде требований к созданию и функционированию МФЦ. Соответствие характеристик МФЦ установленным требованиям определяется путем сравнительного анализа информации о деятельности МФЦ, полученной в ходе кабинетных и полевых исследований, с данными требованиями.

1.3. Мониторинг деятельности МФЦ проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выявление лучших практик создания МФЦ с целью их дальнейшего тиражирования;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг.

1.4. Задачами мониторинга деятельности МФЦ, являются:

- сбор и анализ информации о действующих МФЦ;

- определение рейтинга действующих МФЦ и описание лучших практик создания МФЦ.

1.5. Для достижения перечисленных целей и задач настоящая Методика предполагает использование следующих инструментов:

- формы детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ для направления в МФЦ (Приложение № 1 к настоящей Методике);

- оценочные таблицы для определения итоговых оценок по каждому из критериев (Приложение № 2 к настоящей Методике).

1.6. Данная Методика может быть рекомендована для применения специалистами органов государственной власти, а также работниками МФЦ для:

- актуализации оценки деятельности МФЦ;

- идентификации проблемных точек и планирования развития МФЦ;

- оценки деятельности вновь создаваемых МФЦ;

- оценки функционирования МФЦ, не вошедших в перечень объектов настоящего исследования;

- сравнения различных МФЦ между собой;

- выявления лучших практик в работе МФЦ и других целей.

**2. Нормативные правовые акты и иные документы, в соответствии с которыми проводится мониторинг деятельности МФЦ.**

Мониторинг деятельности МФЦ проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и поручениями:

1. Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), подзаконными актами;

2. Указом Президента от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

3. Решениями, принятыми на заседании (прошедшем в г. Оренбурге 27 января 2011 г.) президиума совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления по вопросу «О мерах по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению»;

4. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции»;

5. Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 (ред. от 28.10.2013) "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"

6. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1377 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797"

7. Долгосрочной целевой программой Новосибирской области «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009 - 2015 годы», утвержденной постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 № 326-па;

8. Долгосрочной целевой программой Новосибирской области «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011-2013 годы», утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п.

**3. Этапы и методы проведения мониторинга деятельности МФЦ.**

*Этап I. Организационный:*

- сбор информации (направление форм представления данных).

*Этап II. Предварительный:*

- обработка, обобщение и предварительный анализ представленных сведений;

- определение перечня действующих МФЦ, формирование перечня МФЦ, участвующих в рейтинговании (в соответствие с условиями участия МФЦ в рейтинговании, установленными настоящей Методикой).

*Этап III. Оценка и рейтингование МФЦ:*

- оценка основных характеристик каждого МФЦ, вошедшего в перечень МФЦ, участвующих в рейтинговании;

- построение рейтинга МФЦ.

*Этап IV. Заключительный:*

- разработка рекомендаций и планов мероприятий по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Основным методом проведения оценки деятельности МФЦ является анализ представленной информации (форм детального представления сведений).

При необходимости могут быть использованы также такие методы как:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных или муниципальных услуг на базе МФЦ), с целью определения или уточнения представленной информации;

- выборочный непосредственный контроль представленной информации о создании МФЦ в Новосибирской области (опросы сотрудников МФЦ, государственных служащих, занятых в предоставлении государственных услуг, получателей услуг, анализ соответствия МФЦ установленным требованиям, анализ действующих информационных систем МФЦ).

- метод экспертных оценок.

В качестве дополнительных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать статистическую информацию, информацию, размещаемую в сети Интернет на официальных сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, порталах государственных и муниципальных услуг, сайтах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

**4. Методология оценки деятельности МФЦ.**

4.1. Условия участия МФЦ в оценке и рейтинговании:

4.1.1. По результатам предварительного анализа представленной информации определяется перечень МФЦ, участвующих в оценке и рейтинговании. Процедура оценки и рейтингования проводится в случае соответствия МФЦ следующим условиям:

- является самостоятельным юридическим лицом (филиалом, структурным подразделением юридического лица), осуществляющим только данный вид деятельности (предоставление (организация предоставления) государственных и муниципальных услуг);

- оказываются услуги не менее чем 2-х уровней власти;

- оказываются государственные (муниципальные) услуги на бесплатной для заявителя основе, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами.

4.1.2. МФЦ, не соответствующие данным требованиям, не оцениваются. Также в рейтинговании не участвуют МФЦ, представившие информацию, не позволяющую провести оценку (неполную, противоречивую, некорректную и т.д.), а также многофункциональные центры, с момента открытия которых прошло менее 3 месяцев.

4.2. Оценка деятельности многофункциональных центров:

4.2.1. Оценка деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг производится по следующей формуле:

M = SUM (Ai\*Bi), где

M – общий оценочный балл деятельности МФЦ;

Ai – вес (значимость для результатов оценки) критерия, определяемый в соответствие с Таблицей №1;

Bi – балл по каждому критерию, определяемый в соответствии с правилами расчета баллов по критериям.

i – индекс порядкового номера критерия.

4.3. Критерии оценки деятельности МФЦ:

4.3.1. Для получения итоговой оценки деятельности МФЦ применяется общепринятый метод декомпозиции на подчиненные критерии, выполнение которых в совокупности означает качество организации и функционирования МФЦ.

4.3.2. В целях настоящей Методики принимается двухуровневая система показателей (критериев) качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ. Для каждого показателя (критерия), а также показателя второго уровня (подкритерия) задан вес (показатель значимости для результатов оценки).

Для оценки качества организации и функционирования МФЦ предлагается структура, в которой имеется пять показателей (критериев) верхнего уровня:

1) Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям (вес критерия 0,2);

2) Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес критерия 0,25);

2.1) Степень реализации принципа «одного окна» (вес подкритерия 0,35);

2.2) Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес подкритерия 0,35);

2.3) Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес подкритерия 0,350);

2.4) Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ (вес подкритерия 0,1);

3) Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес критерия 0,25);

3.1) Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,45);

3.2) Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,45);

3.3) Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,1);

4) Результативность деятельности МФЦ (вес критерия 0,1);

5) Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ (вес критерия 0,2);

5.1) Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ (вес подкритерия 0,2);

5.2) Качество дистанционного информирования заявителей (вес подкритерия 0,2);

5.3) Уровень комфортности МФЦ (вес подкритерия 0,3);

5.4) Время ожидания в МФЦ (вес подкритерия 0,3).

4.4. Порядок оценки деятельности МФЦ:

4.4.1. Для получения оценки необходимо получить показатели второго уровня (подкритерии), затем на основании полученных итоговых оценок показателей второго уровня (подкритериев) рассчитывается итоговая оценка МФЦ. Оценка показателей первого и второго уровней (критериев и подкритериев), а также итоговая оценка рассчитывается на основе оценочных таблиц (Приложение № 2 к настоящей Методике).

4.4.2. Оценка производится по каждому МФЦ, вошедшему в перечень МФЦ, участвующих в оценке и рейтинговании.

Приложение № 1

к Методике

**Формы детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ для направления в МФЦ.**

**ТАБЛИЦА 1**

**Общие сведения о системе предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна»**

| **№ п/п** | **Перечень запрашиваемых сведений** | **Сведения о системе МФЦ** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Количество действующих МФЦ (в том числе филиалов), из них: |  |  |
| 1.1. | - самостоятельных юридических лиц |  |  |
| 1.2. | - филиалов действующих МФЦ |  |  |
| 2. | Количество удаленных рабочих мест МФЦ в администрациях муниципальных образований, иных организациях |  |  |
| 3. | Количество организаций, имеющих разветвленную филиальную сеть (отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», банков, торговых сетей и др.), привлеченных к реализации функций МФЦ |  |  |
| 4. | Количество мобильных МФЦ |  |  |
| 5. | Количество планируемых к открытию МФЦ в 2013 г. (в том числе филиалов), из них: |  |  |
| 5.1. | - самостоятельных юридических лиц |  |  |
| 5.2. | - филиалов МФЦ |  |  |
| 6. | Количество планируемых к открытию в 2013 г. удаленных рабочих мест МФЦ в администрациях муниципальных образований, иных организациях |  |  |
| 7. | Количество муниципальных районов, в которые планируется организовать выезд работников МФЦ, в том числе в удаленные и (или) труднодоступные населенные пункты |  |  |
| 8. | Количество организаций, имеющих разветвленную филиальную сеть (отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», банков, торговых сетей и др.), которые планируется привлечь к реализации функций МФЦ |  |  |
| 9. | МФЦ, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти |  | *указать нормативный правовой акт об определении уполномоченного МФЦ* |
| 10. | Общие затраты на создание всех действующих МФЦ (в целом по субъекту Российской Федерации нарастающим итогом) тыс. рублей, в том числе: |  |  |
| 10.1. | - средств бюджета субъекта Российской Федерации |  |  |
| 10.2. | - средств муниципальных бюджетов |  |  |
| 10.3. | - средств внебюджетных источников |  |  |
| 11. | Общие затраты на текущую деятельность всех действующих МФЦ (в целом по Новосибирской области нарастающим итогом) тыс. рублей, в том числе: |  |  |
| 11.1. | - средств бюджета Новосибирской области |  |  |
| 11.2. | - средств муниципальных бюджетов |  |  |
| 11.3. | - средств внебюджетных источников |  |  |
| 12. | Общие затраты на организацию и обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг на базе организаций (отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», банков, торговых сетей и др.), привлеченных к реализации функций МФЦ, тыс. рублей |  |  |
| 13. | Объем средств, предусмотренных на создание МФЦ в 2013 г., тыс. рублей, в том числе: |  |  |
| 14.1. | - средств бюджета Новосибирской области |  |  |
| 14.2. | - средств муниципальных бюджетов |  |  |
| 14.3. | - средств внебюджетных источников |  |  |
| 15. | Численность населения Новосибирской области, имеющего возможность получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ |  |  |
| 16. | Доля муниципальных районов и городских округов, на территории которых созданы МФЦ (обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»), от общего числа муниципальных районов и городских округов субъекта Российской Федерации |  |  |
| 17. | Наличие Центра телефонного обслуживания (да/нет), указать номер |  |  |
| 18. | Среднее количество обращений в месяц в центр телефонного обслуживания |  |  |
| 19. | Доля заявителей, удовлетворенных качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ |  |  |
| **Общие сведения об автоматизированной информационной системе поддержки деятельности МФЦ** | | | |
| 20. | Название автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ |  |  |
| 21. | Разработчик автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ |  |  |
| 22. | Основные характеристики АИС МФЦ |  |  |
| 22.1 | взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты; |  |  |
| 22.2 | доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации; |  |  |
| 22.3 | интеграция с региональным порталом государственных и муниципальных услуг; |  |  |
| 22.4 | интеграция с электронной очередью; |  |  |
| 22.5 | экспертная поддержка заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг; |  |  |
| 22.6 | поддержка деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур; |  |  |
| 22.7 | формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги; |  |  |
| 22.8 | поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации; |  |  |
| 22.9 | поддержка формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии; |  |  |
| 22.10 | хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных; |  |  |
| 22.11 | автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра; |  |  |
| 22.12 | использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми [актами](consultantplus://offline/ref=9D1903CC39035954B8F5AB51D3D7420E16DD3FEB4B21F351FE2BD6644CSFX6K) Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями; |  |  |
| 22.13 | доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги; |  |  |
| 22.14 | формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период; |  |  |
| 22.15 | поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг; |  |  |
| 22.16 | интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии. |  |  |
| 23. | Перечень органов власти и государственных внебюджетных фондов, с информационными системами которых осуществляется взаимодействие в электронном виде при оказании государственных (муниципальных) услуг через МФЦ |  |  |
| 24. | Роль МФЦ в организации межведомственного взаимодействия (оператор РСМЭВ, участник РСМЭВ) |  |  |
| 25. | Роль МФЦ в процессе внедрения универсальной электронной карты |  |  |

**ТАБЛИЦА 2**

**Общие сведения о МФЦ[[96]](#footnote-96)**

**Наименование МФЦ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

| **№ п/п** | **Параметр** | **Значение/**  **характеристика** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | | 4 |
| 1. | Организационно-правовая форма |  | |  |
| 2. | Дата открытия |  | |  |
| 3. | Адрес МФЦ |  | |  |
| 4. | Учредитель |  | |  |
| 5. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) |  | |  |
| 6. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица |  | |  |
| 7. | Режим работы МФЦ, в т.ч.: |  | |  |
| 8. | Перечень муниципального (-ных) образования (-ний) и численность населения, обслуживаемого (-мых) МФЦ, тыс. чел., т. ч: | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| 8.1. | на базе мобильных МФЦ |  |  |  |
| **Основные характеристики МФЦ** | | | | |
| 10. | Общая площадь (кв. м)[[97]](#footnote-97) |  | |  |
| 11. | Количество окон в МФЦ, из них: |  | |  |
| 11.1. | - окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными»[[98]](#footnote-98) специалистами МФЦ (операторами МФЦ) |  | |  |
| 11.2. | - окон, в которых организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти |  | |  |
| 12. | Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них |  | |  |
| 12.1. | - федеральных |  | |  |
| 12.2. | - региональных |  | |  |
| 12.3. | - муниципальных |  | |  |
| 12.4. | - услуг организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг |  | |  |
| 12.5. | - иных услуг (нотариальных, банковских и др.) |  | |  |
| 13. | Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) |  | |  |
| 14. | Общее количество сотрудников МФЦ, из них: |  | |  |
| 14.1. | - специалистов, осуществляющих информирование (консультирование) |  | |  |
| 14.2. | - «универсальных» специалистов МФЦ (операторов МФЦ) |  | |  |
| 15. | Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) услуг за 9 месяцев 2013 года /с даты открытия в 2013 году (на 01.10.2013), в том числе: |  | |  |
| 15.1. | - информирования и консультирования |  | |  |
| 15.2. | - прием документов |  | |  |
| 15.3. | - выдача документов |  | |  |
| **Характеристика комфортности и доступности  предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ** | | | | |
| 16. | Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет) |  | |  |
| 17. | Наличие информационных киосков (указать количество) |  | |  |
| 18. | Наличие электронной системы управления очередью (да/нет) |  | |  |
| 19. | Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет) |  | |  |
| 20. | Среднее время ожидания в очереди для получения информации (консультации), (мин.) |  | |  |
| 21. | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) |  | |  |
| 22. | Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, (мин.) |  | |  |
| 23. | Среднее время ожидания в очереди для получения документов, мин. |  | |  |
| 24. | Наличие не менее одного окна или иного рабочего места консультанта, обеспечивающего информирование |  | |  |
| 25. | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). |  | |  |
| 26. | Расположение МФЦ (указать – например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.) |  | |  |
| 27. | Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания имеют отдельный вход (да/нет), указать этаж |  | |  |
| 28. | Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны), (да/нет) |  | |  |
| 29. | Здание оснащено лифтом (в случае расположения помещений для работы с заявителями на втором этаже и выше) либо прием лиц с ограниченными возможностями организован на первом этаже (да/нет) |  | |  |
| 30. | Вход в МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок (да/нет) |  | |  |
| 31. | В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет) |  | |  |
| 32. | Помещения МФЦ оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации  (да/нет) |  | |  |
| 33. | Наличие информационных стендов (да/нет) |  | |  |
| 34. | В помещении МФЦ имеются места для сидения и столов (стоек) для оформления документов (да/нет) |  | |  |
| 35. | В помещении МФЦ имеется платежный терминал (терминал для электронной оплаты) (да/нет) |  | |  |
| 36. | На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов (да/нет) |  | |  |
| 37. | Наличие информационных табличек с указанием номера, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов (да/нет) |  | |  |
| 38. | Наличие на рабочих местах сотрудников персональных компьютеров (с возможностью доступа к необходимым информационным системам), печатающих и сканирующих устройств (да/нет) |  | |  |
| **Основные характеристики УРМ МФЦ (точек приема заявок)[[99]](#footnote-99)** | | | | |
| 1. | Дата открытия |  | |  |
| 2. | Адрес УРМ МФЦ (точки приема заявок) |  | |  |
| 3. | Перечень муниципального (-ных) образования (-ний) и численность населения, обслуживаемого (-мых) УРМ МФЦ (точкой приема заявок), тыс. чел., т. ч: | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| 4. | Режим работы МФЦ, в т.ч.: |  | |  |
| 5. | Общая площадь (кв. м)[[100]](#footnote-100) |  | |  |
| 6. | Количество окон |  | |  |
| 7. | Наличие информационных стендов и информационных киосков |  | |  |
| 8 | Оснащенность сектора ожидания, в т.ч. наличие: |  | |  |
| 8.1.. | - платежного терминала (для целей оказания государственных и муниципальных услуг) |  | |  |
| 8.2. | - мест для сидения, столов, стоек для оформления документов |  | |  |
| 8.3. | - форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг |  | |  |
| 9. | Количество услуг, предоставляемых на базе удаленных рабочих мест (точек приема заявок), из них |  | |  |
| **Основные характеристики мобильных МФЦ (мобильной группы)[[101]](#footnote-101)** | | | | |
| 1. | Дата запуска мобильного МФЦ (группы) |  | |  |
| 2. | Перечень муниципального (-ных) образования (-ний) и численность населения, обслуживаемого (-мых) мобильным МФЦ, тыс. чел. | Перечень МО | Численность населения МО |  |
|  |  |  |
| 3. | График выездов мобильного МФЦ.: |  | |  |
| 4 | Перечень государственных и муниципальных услуг, прием по которым ведется мобильным МФЦ (мобильной группой) |  | |  |

**ТАБЛИЦА 3**

**Перечень государственных (муниципальных) и иных услуг, предоставляемых на базе МФЦ[[102]](#footnote-102)**

**Наименование МФЦ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

| № п/п | Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации, предоставляющей услугу | Наименование услуги | Информация о наличии соглашений о взаимодей­ствии  (Реквизиты соглашения - №, дата) | Сведения о лице, осуществляющем прием и выдачу документов («универсальный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организации) | Способ информационного обмена между МФЦ и органом власти[[103]](#footnote-103) | | Количество оказанных услуг[[104]](#footnote-104) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Способ направления информации в орган власти | Способ получения информации из органа власти |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| **Услуги федеральных органов исполнительной власти** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги органов внебюджетных фондов** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги органов государственной власти субъекта Российской Федерации** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги органов местного самоуправления** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных услуг)** | | | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |

**ТАБЛИЦА 4**

**Описание иных услуг, предоставляемых на базе МФЦ [[105]](#footnote-105)**

| № | Наименование услуги | Наименование организации, предоставляющей услугу | Стоимость услуги | Основание для установления стоимости услуги[[106]](#footnote-106) | Количество оказанных услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |

**ТАБЛИЦА 5**

**Перечень административных процедур (действий) сотрудников организаций**

**(отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», банков, торговых сетей и др.), привлеченных к реализации функций МФЦ[[107]](#footnote-107)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | **Административные процедуры (действия)** | | | | | | | | | |
| Предоставление помещения для приема Заявителей  (+/-) | Обеспечение Заявителей доступа к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»  (+/-) | Информирование и консультирование Заявителей о перечне, порядке оказания государственных (муниципальных) услуг, а также перечне, образцах и правилах заполнения требуемых документов(+/-) | Оказание помощи заявителю в пользовании "Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций)  (+/-) | Распечатка бланков  (+/-) | Оказание помощи заявителю в заполнении бланков документов  (+/-) | Прием, первичная обработка документов  (+/-) | Уведомление заявителей о ходе выполнения запроса (в электронном виде, по телефону, почтой)  (+/-) | Способ доставки (в электронной форме и форме почтовых отправлений) документов в МФЦ или орган исполнительной власти  (+/-) | Выдача результата услуги заявителю, в том числе в электронной форме  (+/-) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Размер платы за услуги ОПС, руб.** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Кто оплачивает (заявитель/средства бюджета)** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Общая стоимость 1 услуги в ОПС \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.**

**ТАБЛИЦА 6**

**ИНФОРМАЦИЯ**

**о затратах бюджетов всех уровней (внебюджетных источников) на создание на территории Новосибирской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг[[108]](#footnote-108)\***

| **Наименование показателя** | **Единица измерения** | **Источник финансирования (федеральный бюджет, бюджет субъекта Российской Федерации, местный бюджет, внебюджетные источники)** | **2008 год** | **2009 год** | **2010 год** | **2011 год** | **2012 год** | **2013**  **год** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Объем средств, затраченных на создание МФЦ (строительство, реконструкция, капитальный ремонт, приобретение помещения, закупка оборудования, ИКТ и пр.), **всего:** | тыс. рублей | федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| бюджет Новосибирской области |  |  |  |  |  |  |
| местный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| внебюджетные источники |  |  |  |  |  |  |
| **в том числе:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| объем средств, затраченных на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, приобретение помещения | тыс. рублей | федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| бюджет Новосибирской области |  |  |  |  |  |  |
| местный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| внебюджетные источники |  |  |  |  |  |  |
| объем средств, затраченных на закупку оборудования для МФЦ (за исключением оборудования для мобильных МФЦ) | тыс. рублей | федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| бюджет Новосибирской области |  |  |  |  |  |  |
| местный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| внебюджетные источники |  |  |  |  |  |  |
| объем средств, затраченных на ИКТ для МФЦ | тыс. рублей | федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| бюджет Новосибирской области |  |  |  |  |  |  |
| местный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| внебюджетные источники |  |  |  |  |  |  |
| объем средств, затраченных на создание единого стиля МФЦ, рекламу, внешнее оповещение населения | тыс. рублей | федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| бюджет Новосибирской области |  |  |  |  |  |  |
| местный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| внебюджетные источники |  |  |  |  |  |  |
| объем средств, затраченных на создание сайта МФЦ | тыс. рублей | федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| бюджет Новосибирской области |  |  |  |  |  |  |
| местный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| внебюджетные источники |  |  |  |  |  |  |
| объем средств, затраченных на создание мобильных МФЦ | тыс. рублей | федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| бюджет Новосибирской области |  |  |  |  |  |  |
| местный бюджет |  |  |  |  |  |  |
| внебюджетные источники |  |  |  |  |  |  |

**Справочно[[109]](#footnote-109):**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Единица измерения** | **2008 год** | **2009 год** | **2010 год** | **2011 год** | **2012 год** | **2013 год** |
| Количество **федеральных** услуг, оказанных в МФЦ, всего: | ед. |  |  |  |  |  |  |
| из них: |  |  |  |  |  |  |  |
| услуги Росреестра | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги ФМС России | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги МВД России | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги ФНС России | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги МВД | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги Пенсионного фонда Российской Федерации | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги Фонда социального страхования Российской Федерации | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуги Роснедр | ед. |  |  |  |  |  |  |
| Услуги Роспатента | ед. |  |  |  |  |  |  |
| *услуги прочих ФОИВ и ОГВФ (расшифровать):* | ед. |  |  |  |  |  |  |
|  | ед. |  |  |  |  |  |  |
|  | ед. |  |  |  |  |  |  |

**ТАБЛИЦА 7**

**Информация**

**о бюджетных (внебюджетных) средствах на финансирование текущей деятельности МФЦ, созданных на территории Новосибирской области[[110]](#footnote-110)\***

Наименование МФЦ (филиала МФЦ): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Источник финансирования: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| **Наименование показателя** | **Единица измерения** | **2008 год** | **2009 год** | **2010 год** | **2011 год** | **2012 год** | **2013 год** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Объем бюджетных средств, затраченных на финансирование текущей деятельности МФЦ, **всего:** | тыс. рублей |  |  |  |  |  |  |
| **в том числе:** |  |  |  |  |  |  |  |
| Оплата труда персонала учреждения (коды по КОСГУ 211, 212), всего: | тыс. рублей |  |  |  |  |  |  |
| из них: |  |  |  |  |  |  |  |
| оплата труда сотрудников, осуществляющих взаимодействие с заявителями в рамках приема заявлений и документов, выдачи результатов услуги, в том числе осуществляющий консультирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг (операторов МФЦ) (коды по КОСГУ 211, 212) | тыс. рублей |  |  |  |  |  |  |
| Начисления на выплаты по оплате труда (код по КОСГУ 213) | тыс. рублей |  |  |  |  |  |  |
| Оплата работ, услуг (код по КОСГУ 220) | тыс. рублей |  |  |  |  |  |  |
| из них: |  |  |  |  |  |  |  |
| арендная плата за пользование имуществом (код по КОСГУ 224) | тыс. рублей |  |  |  |  |  |  |
| Увеличение стоимости основных средств и материальных запасов (коды по КОСГУ 310, 340) | тыс. рублей |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Штатная численность персонала МФЦ, всего: | ед. |  |  |  |  |  |  |
| из них: |  |  |  |  |  |  |  |
| штатная численность сотрудников, осуществляющих взаимодействие с заявителями в рамках приема заявлений и документов, выдачи результатов услуги, в том числе осуществляющий консультирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг (операторов МФЦ) | ед. |  |  |  |  |  |  |
| Численность сотрудников органов власти, предоставляющих услуги на базе МФЦ | ед. |  |  |  |  |  |  |
| Количество услуг, оказанных в МФЦ, всего: | ед. |  |  |  |  |  |  |
| из них: |  |  |  |  |  |  |  |
| федеральных услуг | ед. |  |  |  |  |  |  |
| услуг органов государственных внебюджетных фондов |  |  |  |  |  |  |  |
| региональных услуг | ед. |  |  |  |  |  |  |
| муниципальных услуг | ед. |  |  |  |  |  |  |
| прочих услуг | ед. |  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

к Методике

**Оценочные таблицы для оценки деятельности МФЦ**

**I. Расчет общего оценочного балла МФЦ**

**Таблица № 1**

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию[[111]](#footnote-111)** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию[[112]](#footnote-112)** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **15** | **3** |

**II. Порядок расчета баллов по критериям**

**Критерий №1**

**«Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям»**

Оценка по данному критерию определяется в соответствие со следующей оценочной таблицей:

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| Многофункциональный центр осуществляет:  1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;  2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=DCABA14FAE23751C2CA725F258EA946223C7E900C1150E95F3B4A81C7A7EA577DD74FE47B06FCAE0S2M8K) Федерального закона №210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;  3) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;  4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;  5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=DCABA14FAE23751C2CA725F258EA946223C7E900C1150E95F3B4A81C7A7EA577DD74FE47B06FCAE0S2M8K) Федерального закона №210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;  6) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;  7) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;  8) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии. | 3 |
| Многофункциональный центр осуществляет **не менее шести** вышеперечисленных процедур | 2 |
| Многофункциональный центр осуществляет **не менее пяти** вышеперечисленных процедур | 1 |
| Многофункциональный центр осуществляет **менее пяти** вышеперечисленных процедур | 0 |

**Критерий №2.**

**«Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг»**

Балл по критерию № 2 определяется по формуле

**Балл 2 = ∑[Балл 2.1.\* Ci ; Балл 2.2.\* Ci; Балл 2.3 \* Ci; Балл 2.4 \* Ci],** где:

Балл 2.1. – оценка по подкритерию № 2.1, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 2.2. – оценка по подкритерию № 2.2, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.2;

Балл 2.3. – оценка по подкритерию № 2.3, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.3;

Балл 2.4. – оценка по подкритерию № 2.4, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.4.

Ci - вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствии с Таблицей № 1.

i – индекс порядкового номера критерия.

*Подкритерий №2.1. «Степень реализации принципа «одного окна».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 75% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 3 |
| В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 50% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 2 |
| В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 30% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 1 |
| В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается менее 30% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 0 |

*Подкритерий №2.2. «Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| По всем государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе МФЦ, межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии | 3 |
| Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии не менее чем по 80% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 2 |
| Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии не менее чем по 50% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 1 |
| Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии менее чем по 50 % государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 0 |

*Подкритерий №2.3. «Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В рамках предоставления **не менее чем 80%** государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ «универсальными» специалистами (операторами МФЦ), межведомственное взаимодействие осуществляется в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте) | 3 |
| В рамках предоставления **менее чем 80%** государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ «универсальными» специалистами (операторами МФЦ), межведомственное взаимодействие осуществляется в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте) | 2 |
| В рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, межведомственное взаимодействие осуществляется **только в бумажном виде** | 1 |
| В рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, **межведомственное взаимодействие не осуществляется** | 0 |

*Подкритерий №2.4. «Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ»*

Оценка по данному критерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| Характеристики действующей автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют **не менее чем 14** требованиям следующего перечня:  1) взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты;  2) доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;  3) интеграция с региональным порталом государственных и муниципальных услуг;  4) интеграция с электронной очередью;  5) экспертная поддержка заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;  6) поддержка деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;  7) формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;  8) поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;  9) поддержка формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;  10) хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;  11) автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра;  12) использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми [актами](consultantplus://offline/ref=9FADFAD757930F0B8FA43253B602086D779D530ECC81E7C46E6F98735BW1TCK) Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;  13) доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;  14) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;  15) поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;  16) интеграция с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии. | 3 |
| Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют **не менее чем 12** из вышеперечисленных требований | 2 |
| Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют **не менее чем 7** из вышеперечисленных требований | 1 |
| Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют **менее чем 7** из вышеперечисленных требований | 0 |

**Критерий №3.**

**«Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ»**

Балл по критерию № 3 определяется по формуле

**Балл 3 = ∑[Балл 3.1. \* Ci ;Балл 3.2.\* Ci ;Балл 3.3 \* Ci]**, где:

Балл 3.1. – оценка по подкритерию № 3.1, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 3.1;

Балл 3.2. – оценка по подкритерию № 3.2, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 3.2;

Балл 3.3. – оценка по подкритерию № 3.3, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 3.3;

Ci - вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствие с Таблицей № 1).

i – индекс порядкового номера критерия

*Подкритерий №3.1. «Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| На базе МФЦ предоставляется 50 и более государственных и муниципальных услуг трех уровней власти | 3 |
| На базе МФЦ предоставляется 50 и более государственных и муниципальных услуг двух уровней власти | 2 |
| На базе МФЦ предоставляется менее 50 государственных и муниципальных услуг трех уровней власти | 1 |
| На базе МФЦ предоставляется менее 50 государственных и муниципальных услуг двух уровней власти | 0 |

*Подкритерий №3.2. «Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги в сферах:  - социальная поддержка населения;  - регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;  - определение или подтверждение гражданско-правового статуса;  - регулирование предпринимательской деятельности;  - жилищные отношения;  - земельные отношения;  - строительство. | 3 |
| На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги **не менее чем по пяти** из вышеперечисленных сфер. | 2 |
| На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги **не менее чем по трем** из вышеперечисленных сфер, а также услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг | 1 |
| На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги **менее чем по трем** из вышеперечисленных сфер. | 0 |

*Подкритерий №3.3. «Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| На базе МФЦ организовано предоставление следующего перечня дополнительных услуг:  - банковские услуги, банкомат;  - нотариальные и юридические услуги;  - копировально-множительные услуги;  - услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования;  - доступ к единому порталу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам. | 3 |
| На базе МФЦ организовано предоставление дополнительных услуг **не менее чем по трем** вышеперечисленным направлениям | 2 |
| На базе МФЦ организовано предоставление дополнительных услуг **менее чем по трем** вышеперечисленным направлениям | 1 |
| На базе МФЦ не организовано предоставление дополнительных услуг | 0 |

**Критерий №4.**

**«Результативность деятельности МФЦ»**

Оценка по данному критерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

|  |  |
| --- | --- |
| **Описание критерия** | **Балл** |
| Показатель результативности деятельности МФЦ, рассчитываемый по формуле:    *ОБРфакт – количество обращений заявителей в МФЦ в течение календарного года по данным электронной очереди[[113]](#footnote-113) (ед.);*  *Кокон – количество окон в МФЦ;*  5000 – каждые 5 тысяч обслуживаемого населения,  составляет 1 и выше | 3 |
| Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет от 0,75 до 0,99 | 2 |
| Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет от 0,5 до 0,74 | 1 |
| Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет менее 0,5 | 0 |

**Критерий №5.**

**«Стандарт комфортности и качества предоставления услуг на базе МФЦ»**

Балл по критерию № 5 определяется по формуле

**Балл 5 = ∑[Балл 5.1. \* Ci ;Балл 5.2.\* Ci ;Балл 5.3\* Ci; Балл 5.4\* Ci ]**, где:

Балл 5.1. – оценка по подкритерию № 5.1, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 5.1;

Балл 5.2. – оценка по подкритерию № 5.2, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 5.2;

Балл 5.3. – оценка по подкритерию № 5.3, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 5.3;

Балл 5.4. – оценка по подкритерию № 5.4, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 5.4;

Ci - вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствие с Таблицей № 1.

i – индекс порядкового номера критерия

*Подкритерий №5.1. «Качество взаимодействия с заявителем».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В целях повышения качества взаимодействия с заявителями на базе МФЦ организовано (имеется):   * возможность предварительной записи; * электронная очередь; * информационные киоски; * информационные стенды; * наличие не менее одного окна или рабочего места консультанта, обеспечивающего информирование о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг; * доступ к Единому порталу государственных и муниципальных услуг, в том числе для получения услуг в электронном виде. | 3 |
| В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) **не менее четырех** из вышеперечисленных направлений взаимодействия. | 2 |
| В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) **не менее трех** из вышеперечисленных направлений взаимодействия. | 1 |
| В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) **менее трех** из вышеперечисленных направлений взаимодействия. | 0 |

*Подкритерий №5.2. «Качество дистанционного информирования заявителей».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В целях дистанционного информирования заявителей о деятельности МФЦ созданы (организованы):  - отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания;  - сайт МФЦ, содержащий исчерпывающую информацию о деятельности МФЦ и предоставляемых на базе МФЦ государственных и муниципальных услугах. | 3 |
| В целях дистанционного информирования заявителей о деятельности МФЦ созданы (организованы):   * отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания; * возможность получения информации о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные) с использованием сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.). | 2 |
| Заявитель имеет возможность получить информацию о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные):  - с использованием сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.)   * по телефону МФЦ; | 1 |
| Заявитель имеет возможность получить информацию о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные) **по телефону МФЦ** | 0 |

*Подкритерий №5.3. «Уровень комфортности МФЦ».*

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей.

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| Характеристики комфортности МФЦ соответствуют следующим требованиям:  1) здание (помещение) МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме работы МФЦ;  2) помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на 2 этаже и выше, здание оснащено лифтом либо организован прием лиц с ограниченными возможностями на первом этаже;  3) помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны);  4) вход в МФЦ и выход их него оборудованы соответствующими источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;  5) в помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов;  6) на территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов;  7) минимальное количество окон для приема и выдачи документов составляет не менее одного окна на каждые 5 тысяч обслуживаемого населения;  8) площадь зоны ожидания МФЦ составляет не менее 10 кв. м на одно окно;  9) помещение МФЦ оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей | 3 |
| Характеристики комфортности МФЦ соответствуют **не менее чем восьми** из вышеперечисленных характеристик. | 2 |
| Характеристики комфортности МФЦ соответствуют **не менее чем шести** из вышеперечисленных характеристик. | 1 |
| Характеристики комфортности МФЦ соответствуют **менее чем шести** из вышеперечисленных характеристик. | 0 |

*Подкритерий №5.4. «Время ожидания заявителя».*

| **Описание критерия** | **Балл** |
| --- | --- |
| В МФЦ выполняются все приведенные ниже условия:  среднее время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;  среднее время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут. | 3 |
| В МФЦ выполняется одно из приведенных ниже условий:  среднее время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;  среднее время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут. | 2 |
| В МФЦ не выполняется ни одно из приведенных ниже условий:  среднее время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;  среднее время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут. | 1 |

Приложение № 3

к Методике

**ОЦЕНОЧНАЯ ТАБЛИЦА**

«ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ»

| **Значение** | **Интегральная оценка** |
| --- | --- |
| Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,7 до 3 баллов | отлично |
| Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,5 до 2,69 баллов | хорошо |
| Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,3 до 2,49 баллов | удовлетворительно |
| Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ составляет 2,29 баллов и менее | деятельность МФЦ нуждается в совершенствовании |

Приложение 2. Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области

***1) МФЦ в г. Оби***

МФЦ в г. Оби был открыт 10 декабря 2008 г. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 18.00 часов в рабочие дни и с 8.00 до 17.00 часов в субботу.

Общая площадь МФЦ составляет 713,7 кв. м. По сравнению с 2012 годом количество окон в МФЦ увеличилось на два и в настоящее время составляет- 19 окон. Лишь в шести окнах, что составляет 31,6% (что на 2 окна больше чем в 2012 году) от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 10 окнах организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти.

Общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ – 124, из них большая часть приходится на региональные услуги (73,4% услуг). Федеральные, муниципальные услуги, а также услуги организаций составляют 21,0%, 0% и 5,6% соответственно.

В 2012 году общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составляло – 128,. Из них федеральных услуг – 17%, региональных услуг - 68%, муниципальных услуг – 0% и услуг организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 15%.

Важнейшим показателем деятельности МФЦ является доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». По принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов предоставляется 101 услуг (в 2012 году – 96 услуг), что составляет 81,5% от общего количества услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 20 человек (в 2012 году – 15 человек), из них 6 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 30% от общего количества сотрудников. Информирование и консультирование осуществляют 12 специалистов.

Количество обращений заявителей в МФЦ в г. Оби на 01.10.2013 г. составило 94 177[[114]](#footnote-114) при численности жителей 26 137[[115]](#footnote-115) человек. Количество обращений за год рассчитывается по формуле (1):

**Количество обращений за год = Количество обращений за 9 месяцев / 9 месяцев \* 12 месяцев (1)**

Таким образом, количество обращений на конец 2013 года в МФЦ в г. Оби составит 125 569. На основе указанных данных рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в г. Оби по следующей формуле (2):

******

ОБРфакт – количество обращений заявителей в МФЦ в течение календарного года по данным электронной очереди (ед.);

Кокон – количество окон в МФЦ;

5000 – каждые 5 тысяч обслуживаемого населения.

Расчетная эффективность МФЦ составила 132%, что говорит о высокой востребованности (массовости) услуг, предоставляемых на базе МФЦ, а также косвенно подтверждает доступность для населения услуг, предоставляемых в МФЦ.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в г. Оби (табл. П1).

Таблица П1 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в г. Оби

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,8** | **0,7** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **2,55** | **0,64** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *2* | *0,9* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **14,35** | **2,84** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в г. Оби*** составила 2,84 балла, что соответствует качественной оценке «отлично». По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2012 году, интегральная оценка незначительно снизилась – на 0,1. Следует отметить, что по результатам мониторинга в 2011 году интегральная оценка составляла 2,825 балла.

В результате мониторинга выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в г. Оби:

1) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

2) на базе МФЦ предоставляются менее 90% услуг, включенных в перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и рекомендуемый перечень приоритетных государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1377.

3) принцип «одного окна» реализован не в полной мере;

4) площадь сектора приема меньше нормативной;

5) график (режим) работы центра не предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 часов.

В остальном деятельность МФЦ в г. Оби соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Рекомендуется продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» - силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Также целесообразно организовать в МФЦ в г. Оби предоставление муниципальных услуг, расширить перечень государственных услуг, в частности добавив в перечень услуги, рекомендованные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 №1377.

Кроме того, рекомендуется предусмотреть возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время – до 20.00 часов.

***2) МФЦ в г. Новосибирске***

МФЦ в г. Новосибирске был открыт 15 декабря 2009 года. Прием заявителей осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 8.00 до 20.00 часов (вторник, четверг), а также с 8.00 часов до 16.00 часов в выходной день (суббота).

Общая площадь МФЦ составляет 2 731 кв. м. Количество окон, функционирующих в МФЦ, составило 67 (что на 3 окна больше, чем в 2012 году), из них 52,2% - это окна, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 2012 году доля подобных окон составляла 47%. В 23 окнах (что составляет 34,3% от общего количества) организованы рабочие места для сотрудников органов власти.

В МФЦ организовано предоставление 149 государственных, муниципальных и иных услуг. Основная часть услуг – это региональные услуги. Их доля составляет 59,7%. Федеральные услуги составляют 24,8%, муниципальные – 5,4% и услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 10,1%.

В 2012 году общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составляло – 145. Из них федеральных услуг – 30%, региональных услуг - 54%, муниципальных услуг – 8% и услуг организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 8%.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 66 услуг, что составляет 44,3% от общего количества услуг, что существенно ниже результата мониторинга деятельности МФЦ 2012 года. Согласно данным, представленным ГАУ НСО «МФЦ», в 2012 году МФЦ г. Новосибирска осуществляло предоставление 123 услуг в режиме «одного окна».

Общее количество сотрудников в МФЦ – 92 человека, из них 40 человек являются «универсальными» специалистами

За 9 месяцев 2013 года в МФЦ было подано 471 836 обращений. За аналогичный период 2012 года в МФЦ поступило 361 733 обращения заявителей. По формуле (1) было рассчитано количество обращений за 12 месяцев, что составило 629 115 обращений.

Эффективность деятельности МФЦ г. Новосибирск, рассчитанная по формуле (2), составила 187,8%.

В соответствии с методикой проведения мониторинга, была оценена деятельность МФЦ в г. Новосибирске (табл. П2).

Таблица П2 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в г. Новосибирске

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,1** | **0,525** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *1* | *0,35* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **14,1** | **2,78** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в г. Новосибирске*** составила 2,78 балла, что соответствует качественной оценке ***«отлично»***. По сравнению с результатами прошлого года общая интегральная оценка снизилась на 0,09 балла.

Незначительное снижение балльной оценки вызвано в первую очередь увеличением количества государственных и муниципальных услуг в МФЦ, предоставляемых в МФЦ, в связи с чем снизилась доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». Кроме того, существенным недостатком является то, что межведомственное взаимодействие осуществляется преимущественно в бумажном виде.

В ходе проведения мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ   
в г. Новосибирске:

1) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

2) на базе МФЦ предоставляются менее 90% услуг, включенных в перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и рекомендуемый перечень приоритетных государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1377.

3) принцип «одного окна» реализован не в полной мере.

В целом в настоящее время деятельность МФЦ в г. Новосибирске соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Рекомендуется продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

***3) МФЦ в Куйбышевском районе***

МФЦ в Куйбышевском районе был открыт 23 октября 2010 г. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 9.00 до 20.00 (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 в выходной день (суббота).

Общая площадь МФЦ составляет 507,4 кв. м. Количество окон, функционирующих в МФЦ, составило 22 (что на 1 окно меньше, чем в 2012 году), из них 36,4% - это окна, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 2012 году доля подобных окон составляла 43%. В 10 окнах (что составляет 45,4% от общего количества) организованы рабочие места для сотрудников органов власти.

В МФЦ организовано предоставление 155 государственных, муниципальных и иных услуг. Основная часть услуг – это региональные услуги. Их доля составляет 53,5%. Федеральные услуги составляют 19,4%, муниципальные – 23,2% и услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 3,9%.

В 2012 году общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составляло – 136. Из них федеральных услуг – 12%, региональных услуг - 56%, муниципальных услуг – 26% и услуг организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 6%.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 66 услуг, что составляет 48,4% от общего количества услуг, что существенно выше результата мониторинга деятельности МФЦ 2012 года – 36%.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 28 человек, из них 8 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 28,6% от общего количества специалистов.

За 9 месяцев 2013 года в МФЦ Куйбышевского района было подано 85 121 обращение. За аналогичный период прошлого года в МФЦ поступило 82 065[[116]](#footnote-116) обращений заявителей.

По формуле (1) было рассчитано количество обращений за год, что составило 113 495 обращений.

Эффективность деятельности МФЦ, рассчитанная по формуле (2), составила 103,2%.

В соответствие с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Куйбышевском районе (табл. П3).

Таблица П3 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Куйбышевском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,1** | **0,53** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *1* | *0,35* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в очереди* | *0,3* | *2* | *0,6* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **13,8** | **2,72** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Куйбышевском районе*** составила 2,72 балла, что соответствует качественной оценке ***«отлично»***. По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2012 году, интегральная оценка увеличилась на 0,05 балла. Следует отметить, что по результатам мониторинга в 2011 году интегральная оценка составляла 2,56 балла.

Балльная оценка по МФЦ Куйбышевского района выросла за счет организации на базе МФЦ дополнительных услуг:

- банковские услуги, банкомат;

- нотариальные и юридические услуги;

- копировально-множительные услуги;

- услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования;

- доступ к единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), справочно-правовым системам.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Куйбышевском районе Новосибирской области:

1) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

2) на базе МФЦ предоставляются менее 90% услуг, включенных в перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и рекомендуемый перечень приоритетных государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1377.

3) принцип «одного окна» реализован не в полной мере;

4) несоблюдение нормативного времени ожидания в очереди для подачи документов.

В остальном деятельность МФЦ в Куйбышевском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Основным фактором, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в Куйбышевском районе, является расширение перечня услуг, которые предоставляются в МФЦ по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Помимо этого необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Также целесообразно осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде.

***4) МФЦ в Татарском районе***

МФЦ в Татарском районе был открыт 24 мая 2011 г. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 17.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 8.00 до 20.00 (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 в выходной день (суббота).

Общая площадь МФЦ составляет 711 кв. м. В настоящее время в нем ведут работу 20 окон (по сравнению с 2012 годом количество окон сократилось на три окна). В семи окнах, что составляет 35% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. В 2012 году доля подобных окон составляла 43%.

В МФЦ организовано предоставление 200 государственных, муниципальных и иных услуг. Основная часть услуг – это региональные услуги. Их доля составляет 41,5%. Федеральные услуги составляют 20%, муниципальные – 35% и услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 3,5%.

В 2012 году общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составляло – 160. Из них федеральных услуг – 15%, региональных услуг - 48%, муниципальных услуг – 33% и услуг организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 5%.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 83 услуг, что составляет 41,5% от общего количества услуг, что существенно выше результата мониторинга деятельности МФЦ 2012 года – 22%. В 2011 году в режиме «одного окна» в МФЦ предоставлялось 17% услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 30 человек, из них 9 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 30% от общего количества сотрудников МФЦ.

За 9 месяцев 2013 года в МФЦ Татарского района было подано 86 029 обращение. За аналогичный период прошлого года в МФЦ поступило 83 720[[117]](#footnote-117) обращений заявителей.

Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Татарском районе составило 114 705. На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в Татарском районе, который составил 114,7%, что говорит о высокой востребованности (массовости) услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Татарском районе (табл. П4).

Таблица П4 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Татарском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,1** | **0,53** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *1* | *0,35* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в очереди* | *0,3* | *2* | *0,6* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **13,8** | **2,72** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Татарском районе*** составила 2,72 балла, что соответствует качественной оценке ***«отлично»***. По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ, проводимого в 2012 году, интегральная оценка увеличилась на 0,13 балла. Следует отметить, что по результатам мониторинга в 2011 году интегральная оценка составляла 2,56 балла.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Татарском районе Новосибирской области:

1) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

2) на базе МФЦ предоставляются менее 90% услуг, включенных в перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и рекомендуемый перечень приоритетных государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1377.

3) принцип «одного окна» реализован не в полной мере;

4) несоблюдение нормативного времени ожидания в очереди для подачи документов.

В остальном деятельность МФЦ в Татарском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Основным фактором, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в Татарском районе, является расширение перечня услуг, которые предоставляются в МФЦ по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Помимо этого необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Также целесообразно осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде.

***5) МФЦ в Маслянинском районе***

МФЦ в Маслянинском районе был открыт 19 ноября 2012 г. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 9.00 до 20.00 (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 в выходной день (суббота).

Общая площадь МФЦ составляет 693,4 кв. м. В настоящее время в нем ведут работу 19 окон. В шести окнах, что составляет 31,6% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами.

В МФЦ организовано предоставление 161 государственной, муниципальной и иной услуги. Основная часть услуг – это региональные услуги. Их доля составляет 48,4%. Федеральные услуги составляют 24,2%, муниципальные – 23,6% и услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 3,8%.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 85 услуг, что составляет 52,8% от общего количества услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 25 человек, из них 7 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 28% от общего количества сотрудников МФЦ.

За 9 месяцев 2013 года в МФЦ Маслянинского района было подано 36 747 обращений. Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Маслянинском районе составило 114 705.

На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в Маслянинском районе, который составил 51,6%, что является достаточно низким показателем.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Маслянинском районе (табл. П5).

Таблица П5 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Маслянинском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,61** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **1** | **0,1** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в очереди* | *0,3* | *3* | *0,6* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **12,45** | **2,66** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Маслянинском районе*** составила 2,66 балла, что соответствует качественной оценке ***«хорошо»***. Оценить динамику балльной оценки не представляется возможным, т.к. данный МФЦ не участвовал в рейтинговании по итогам мониторинга 2012 года.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Маслянинском районе Новосибирской области:

1) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

2) на базе МФЦ предоставляются менее 90% услуг, включенных в перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и рекомендуемый перечень приоритетных государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1377.

3) принцип «одного окна» реализован не в полной мере;

4) низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Маслянинском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Основным фактором, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в Маслянинском районе, является расширение перечня услуг, которые предоставляются в МФЦ по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Помимо этого целесообразно осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде.

***6) МФЦ в Чановском районе***

Открытие МФЦ в Чановском районе состоялось 5 октября 2012 г.

Прием заявителей в МФЦ осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 9.00 до 20.00 (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 в выходной день (суббота).

Общая площадь МФЦ составляет 768 кв. м. В настоящее время в нем ведет работу 21 окно. В шести окнах, что составляет 28,6% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами.

В МФЦ организовано предоставление 115 государственных, муниципальных и иных услуг. Основная часть услуг – это федеральные услуги и услуги внебюджетных фондов. Их доля составляет 40%. Региональные услуги составляют 31,3%, муниципальные – 23,5% и услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 5,2%.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 76 услуг, что составляет 66,1% от общего количества услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 24 человека, из них 7 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 29,2% от общего количества сотрудников МФЦ.

За 9 месяцев 2013 года в МФЦ Чановского района было подано 47 710 обращений. Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Чановском районе составило 63 613.

На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в Чановском районе, который составил 60,6%, что является достаточно низким показателем.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Чановском районе (табл. П6).

Таблица П6 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Чановском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,61** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **1** | **0,1** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в очереди* | *0,3* | *3* | *0,6* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **12,45** | **2,66** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Чановском районе*** составила 2,66 балла, что соответствует качественной оценке ***«хорошо»***. Оценить динамику балльной оценки не представляется возможным, т.к. данный МФЦ не участвовал в рейтинговании по итогам мониторинга 2012 года.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Чановском районе Новосибирской области:

1) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

2) на базе МФЦ предоставляются менее 90% услуг, включенных в перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и рекомендуемый перечень приоритетных государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1377.

3) принцип «одного окна» реализован не в полной мере;

4) низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Чановском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Основным фактором, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в Чановском районе, является расширение перечня услуг, которые предоставляются в МФЦ по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Помимо этого целесообразно осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде.

***7) МФЦ в Карасукском районе***

МФЦ в Карасукском районе был открыт 24 сентября 2012 г. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов (понедельник, среда, пятница), с 9.00 до 20.00 (вторник, четверг), а также с 9.00 до 14.00 в выходной день (суббота).

Общая площадь МФЦ составляет 831,7 кв. м. В настоящее время в нем ведут работу 26 окон. В семи окнах, что составляет 26,9% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами.

В МФЦ организовано предоставление 163 государственных, муниципальных и иных услуг. Основная часть услуг – это региональные услуги. Их доля составляет 57,1%. Федеральные услуги составляют 18,4%, муниципальные – 21,5% и услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 3%.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 80 услуг, что составляет 49,1% от общего количества услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 26 человек, из них 9 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 34,6% от общего количества сотрудников МФЦ.

За 9 месяцев 2013 года в МФЦ Карасукского района было подано 64 318 обращений. Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Карасукском районе составило 85 757.

На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в Карасукском районе, который составил 66%, что является достаточно низким показателем.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Карасукском районе (табл. П7).

Таблица П7 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Карасуксом районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,1** | **0,525** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *1* | *0,35* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **1** | **0,1** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в очереди* | *0,3* | *3* | *0,6* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **12,45** | **2,58** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Карасукском районе*** составила 2,58 балла, что соответствует качественной оценке ***«хорошо»***. Оценить динамику балльной оценки не представляется возможным, т.к. данный МФЦ не участвовал в рейтинговании по итогам мониторинга 2012 года.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Карасуксом районе Новосибирской области:

1) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

2) на базе МФЦ предоставляются менее 90% услуг, включенных в перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и рекомендуемый перечень приоритетных государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1377.

3) принцип «одного окна» реализован не в полной мере;

4) низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Карасукском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Основным фактором, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в Карасукском районе, является расширение перечня услуг, которые предоставляются в МФЦ по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Помимо этого целесообразно осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде.

***8) МФЦ в Мошковском районе***

МФЦ в Мошковском районе был открыт 26 марта 2013 г.

Прием заявителей в МФЦ осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 18.00 часов по понедельникам, с 8.00 до 20.00 по вторникам и четвергам, с 8.00 до 17.00 по средам и пятницам, а также с 9.00 до 14.00 в выходной день (суббота).

Общая площадь МФЦ составляет 630,2 кв. м. В настоящее время в нем ведет работу 21 окно. В семи окнах, что составляет 33,3% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами.

В МФЦ организовано предоставление 141 государственных, муниципальных и иных услуг. Основная часть услуг – это региональные услуги. Их доля составляет 48,9%. Федеральные услуги составляют 34,8%, муниципальные – 19,1% и услуги организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг – 4,2%.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 71 услуга, что составляет 50,4% от общего количества услуг.

Общее количество сотрудников в МФЦ составляет 24 человека, из них 8 человек являются «универсальными» специалистами МФЦ, что составляет 33,3% от общего количества сотрудников МФЦ.

С момента открытия и по 01.10.2013 г. в МФЦ Мошковского района было подано 17 231 обращение.

Расчетное количество обращений на конец 2013 года МФЦ Мошковского района составило 25 847. На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в Мошковском районе, который составил 24,6%. Столь низкое значение показателя обусловлено, в первую очередь, сравнительно недавним открытием МФЦ в Мошковском районе.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Мошковском районе (табл. П8).

Таблица П8 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Мошковском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,45** | **0,61** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *2* | *0,7* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **0** | **0,0** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **2,7** | **0,54** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,2* | *3* | *0,6* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.4.* | *Время ожидания в очереди* | *0,3* | *2* | *0,6* |  |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **11,15** | **2,50** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Мошковском районе*** составила 2,50 балла, что соответствует качественной оценке ***«хорошо»***. Оценить динамику балльной оценки не представляется возможным, т.к. открытие данного МФЦ состоялось в 2013 году.

В ходе мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Мошковском районе Новосибирской области:

1) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

2) на базе МФЦ предоставляются менее 90% услуг, включенных в перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и рекомендуемый перечень приоритетных государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1377;

3) принцип «одного окна» реализован не в полной мере;

4) несоблюдение нормативного времени ожидания в очереди для подачи документов;

5) низкий показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

В остальном деятельность МФЦ в Мошковском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Основным фактором, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в Мошковском районе, является расширение перечня услуг, которые предоставляются в МФЦ по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Помимо этого необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата услуги. Также целесообразно осуществлять межведомственное взаимодействие в электронном виде.

Продолжение приложения 1

| **№ п/п** | **Параметры** | **МФЦ г. Обь** | | **МФЦ г. Новосибирск** | | **МФЦ Куйбышевского района** | | **МФЦ Татарского района** | | **МФЦ Карасукского района** | | | | | **МФЦ Чановского района** | | | | | **МФЦ Маслянинского района** | | | | **МФЦ Мошковского района** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | | **4** | | **5** | | **6** | | **7** | | | | | **8** | | | | | **9** | | | | **10** | |
| 1. | Дата открытия | 10 декабря 2008 года | | 15 декабря 2009 года | | 23 декабря 2010 г. | | 24 мая 2011 года | | 24 сентября 2012 года | | | | | 05 октября 2012 года | | | | | 19 ноября 2012 года | | | | 26 марта 2013 года | |
| 2. | Адрес МФЦ | 633103, Новосибирская область, г. Обь, ул. ЖКО Аэропорта, д. 24 | | 630108, Новосибирская область, г. Новосибирск, площадь Труда, дом 1 | | 632387, Новосибирская область, Куйбышевский район, г. Куйбышев, ул. Карла Либкнехта, 1; | | 632122, Новосибирская область, Татарский район, г. Татарск, ул. Ленина 108е; | | 632861, Новосибирская область, Карасукский район, г. Карасук, ул. Октябрьская 65а; | | | | | 632200, Новосибирская область, Чановский район, р.п. Чаны, ул. Комсомольская 12; | | | | | 633563, Новосибирская область, Маслянинский район, р.п. Маслянино, ул. Коммунистическая, 2а | | | | 633131, Новосибирская область, Мошковский район, р.п. Мошково, ул. Советская, 19 | |
| 3. | Перечень и числ-ть населения муниципального (-ных) образования (-ний), обслуживаемого (-мых) МФЦ, тыс. чел. | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | | Численность населения МО | | | Перечень МО | | Численность населения МО | | | Перечень МО | | | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО |
|  |  | г. Обь  с. Толмачево | 26137,  7307 | Новосибирск | 1498921 | Куйбышевский район | 59829 | Татарский район | 39578 | Карасукский район | | 45532 | | | Чановский район | | 24856 | | | Маслянинский район | | | 24177 | Мошковский район | 39293 |
| 4. | Режим работы МФЦ | 8:00-18:00 (пн.-пт.) | | 8:00-18:00 (пн,ср,пт)  8:00-20:00 (вт,чт) | | 9:00-18:00 (пн,ср,пт)  9:00-20:00 (вт,чт) | | 8:00-17:00 (пн,ср,пт)  9:00-20:00 (вт,чт) | | 9:00-18:00 (пн,ср,пт)  9:00-20:00 (вт,чт) | | | | | 9:00-18:00 (пн,ср,пт)  9:00-20:00 (вт,чт) | | | | | 9:00-18:00 (пн,ср,пт)  9:00-20:00 (вт,чт) | | | | 8:00-18:00 (пн),  8:00-17:00 (ср, пт)  8:00-20:00 (вт, чт) | |
|  |  | 8:00-17:00 (сб.) | | 8:00-16:00 (сб.) | | 9:00-14:00 (сб.) | | 9:00-14:00 (сб.) | | 9:00-14:00 (сб.) | | | | | 9:00-14:00 (сб.) | | | | | 9:00-14:00 (сб.) | | | | 9:00-14:00 (сб.) | |
| 5. | Контактные данные (контактные лица) | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052, Ob@mfc-nso.ru, (Рощина О.В) | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052, d.shilin@mfc-nso.ru, (Шилин Д.Е.) | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052, [Kb@mfc-nso.ru](mailto:Kb@mfc-nso.ru), (Колганова Н.В) | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052, [kashevarova@mfc-nso.ru](mailto:kashevarova@mfc-nso.ru), (Кашеварова Л.Г.) | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052 [v.konchukovskiy@mfc-nso.ru](mailto:tomilova@mfc-nso.ru), (Кончуковский В. Ю.) | | | | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052 [e.ibragimova@mfc-nso.ru](mailto:%20e.ibragimova@mfc-nso.ru), (Ибрагимова Е. В.) | | | | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052  [n.valyh@mfc-nso.ru](mailto:n.valyh@mfc-nso.ru) (Валюх Н.А.) | | | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052  [e.shtainert@mfc-nso.ru](mailto:e.shtainert@mfc-nso.ru) (Штайнерт Е.А.) | |
| 6. | Количество удаленных рабочих мест МФЦ, организованных в администрациях муниципальных образований, иных организациях | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест | | Перечень МО | | Количество удаленных рабочих мест | | | Перечень МО | | Количество удаленных рабочих мест | | | Перечень МО | | Количество удаленных рабочих мест | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест |
|  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| 7. | Количество отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», на базе которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг МФЦ | Перечень МО | Количество ОПС | Перечень МО | Количество ОПС | Перечень МО | Количество ОПС | Перечень МО | Количество ОПС | | Перечень МО | | Количество ОПС | | | Перечень МО | | Количество ОПС | | | Перечень МО | | Количество ОПС | Перечень МО | Количество ОПС |
|  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | | | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| 8. | Перечень и численность муниципальных образований, обслуживаемых мобильными офисами МФЦ | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | | Численность населения МО | | | Перечень МО | | Численность населения МО | | | Перечень МО | | | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО |
|  |  | 0 | 0 | Новосибирский, Коченевский, Колыванский районы | 118 030, 25 795, 25 806 | Северный, Убинский, Куйбышевский районы | 10 429, 15 849, 59 829 | Татарский, Усть-Тарский, Чистоозерный районы | 39 578, 12 164, 19 093 | Баганский, Краснозерский, Карасукский районы | | 18 071, 31 539, 45 532 | | | Чановский, Венгеровский районы | | 24 856, 19 790 | | | Маслянинский, Черепановский районы | | | 24 177, 47 720 | Болотнинский, Тогучинский, Мошковский районы | 28 607, 59 318, 39 293 |
| **ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МФЦ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. | Общая площадь (кв. м) | 713,7 | | 2731 | | 507,4 | | 711 | | 831,7 | | | | | 768 | | | | | 693,4 | | | | 630,2 | |
| 10. | Количество окон в МФЦ, из них: | 19 | | 67 | | 22 | | 20 | | 26 | | | | | 21 | | | | | 19 | | | | 21 | |
| 10.1. | [- окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ (операторами МФЦ)](D:\\Home\\3_НСО-2012\\Струков\\Local Settings\\Temporary Internet Files\\OLK29\\Мониторинг МФЦ Новосибирск 2012 год\\Сводная таблица МФЦ 2012.xls" \l "RANGE!#ССЫЛКА!#RANGE!#ССЫЛКА!) | 6 | | 35 | | 8 | | 7 | | 7 | | | | | 6 | | | | | 6 | | | | 7 | |
| 10.2. | доля окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ (операторами МФЦ) | 31,6% | | 52,2% | | 36,4% | | 35% | | 26,9% | | | | | 28,6% | | | | | 31,6% | | | | 33,3% | |
| 11. | Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ (по данным МФЦ), из них: | 124 | | 149 | | 155 | | 200 | | 163 | | | | | 115 | | | | | 161 | | | | 141 | |
| 11.1. | - федеральных | 26 | 21% | 37 | 24,8% | 30 | 19,4% | 40 | 20% | 30 | | | | 18,4% | 46 | | | | 40% | 39 | | 24,2% | | 39 | 34,8% |
| 11.2. | - региональных | 91 | 73,4% | 89 | 59,7% | 83 | 53,5% | 83 | 41,5% | 93 | | | | 57,1% | 36 | | | | 31,3% | 78 | | 48,4% | | 69 | 48,9% |
| 11.3. | - муниципальных | 0 | 0% | 8 | 5,4% | 36 | 23,2% | 70 | 35% | 35 | | | | 21,5% | 27 | | | | 23,5% | 38 | | 23,6% | | 27 | 19,1% |
| 11.4. | - услуг организаций | 7 | 5,6% | 15 | 10,1% | 6 | 3,9% | 7 | 3,5% | 5 | | | | 3% | 6 | | | | 5,2% | 6 | | 3,8% | | 6 | 4,2% |
| 12. | Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) | 101 | | 66 | | 75 | | 83 | | 80 | | | | | 76 | | | | | 85 | | | | 71 | |
| 13. | доля услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) | 81,5% | | 44,3% | | 48,4% | | 41,5% | | 49,1% | | | | | 66,1% | | | | | 52,8% | | | | 50,4% | |
| 14. | Общее количество сотрудников МФЦ, из них | 20 | | 92 | | 28 | | 30 | | 26 | | | | | 24 | | | | | 25 | | | | 24 | |
| 14.1. | - специалистов, осуществляющих информирование (консультирование) | 12 | | 52 | | 14 | | 15 | | 13 | | | | | 11 | | | | | 11 | | | | 12 | |
| 14.2. | - «универсальных» специалистов МФЦ (операторов МФЦ) | 6 | | 40 | | 8 | | 9 | | 9 | | | | | 7 | | | | | 7 | | | | 8 | |
| 15 | Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) услуг за 9 месяцев 2013 года /с даты открытия в 2013 году (на 01.10.2013)\* | 100 111 | | 471 836 | | 85 121 | | 86 029 | | 64 318 | | | | | 47 710 | | | | | 36 747 | | | | 17 231 | |
| 16 | Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) услуг за 12 месяцев 2013 года | 125 569 | | 629 115 | | 113 495 | | 114 705 | | 85 757 | | | | | 63 613 | | | | | 48 996 | | | | 25 847 | |
| 17 | Эффективность деятельности МФЦ | 140,5% | | 187,8% | | 103,2% | | 114,7% | | 66% | | | | | 60,6% | | | | | 51,6% | | | | 24,6% | |

\* Данные предоставлены ГАУ НСО «МФЦ»

Продолжение приложения 1

| **№ п/п** | **Параметры** | **МФЦ г. Обь** | **МФЦ г. Новосибирск** | **МФЦ Куйбышевского района** | **МФЦ Татарского района** | **МФЦ Карасукского района** | **МФЦ Чановского района** | **МФЦ Маслянинского района** | **МФЦ Мошковского района** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ХАРАКТЕРИСТИКИ КОМФОРТНОСТИ МФЦ** | | | | | | | | |
|  | Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | Наличие информационных киосков (указать количество) | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | Наличие электронной системы управления очередью (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | Среднее время ожидания в очереди для получения информации (консультации), (мин.) | 4 | 15 | 6 | 15 | 12 | 6 | 10 | 0 |
|  | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | 9 | 15 | 16 | 17 | 15 | 9 | 15 | 17 |
|  | Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, (мин.) | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
|  | Среднее время ожидания в очереди для получения документов, мин. | 15 | 15 | 8 | 10 | 5 | 8 | 10 | 10 |
|  | Наличие не менее одного окна или иного рабочего места консультанта, обеспечивающего информирование | 3 | 6 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
|  | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
|  | Расположение МФЦ (указать – например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.) | в части отдельно стоящего административного центра | в части отдельно стоящего административного здания | в отдельно стоящем административном здании | в отдельно стоящем административном здании | в отдельно стоящем административном здании | в части административного здания | в отдельно стоящем административном здании | в отдельно стоящем административном здании |
|  | Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания имеют отдельный вход (да/нет), указать этаж | 1 этаж | 2 этаж | 1 этаж | 1 этаж | 1 этаж | 1 этаж | 1 этаж | 1 этаж |
|  | Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны), (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | Здание оснащено лифтом (в случае расположения помещений для работы с заявителями на втором этаже и выше) либо прием лиц с ограниченными возможностями организован на первом этаже (да/нет) | - | да | - | - | - | - | - | - |
|  | Вход в МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | Помещения МФЦ оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации  (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | Наличие информационных стендов (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | В помещении МФЦ имеются места для сидения и столов (стоек) для оформления документов (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | В помещении МФЦ имеется платежный терминал (терминал для электронной оплаты) (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | Наличие информационных табличек с указанием номера, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |
|  | Наличие на рабочих местах сотрудников персональных компьютеров (с возможностью доступа к необходимым информационным системам), печатающих и сканирующих устройств (да/нет) | да | да | да | да | да | да | да | да |

Приложение 3. Результаты сравнительного анализа уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и при предоставлении соответствующих услуг в органах власти

Результаты исследования степени удовлетворенности граждан и организаций Новосибирской области доступностью и качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти, а также на базе МФЦ, позволяют выявить преимущества и недостатки использования данных подходов при организации предоставления услуг в Новосибирской области.

В целях обеспечения корректности проведения сравнительного анализа Консультантом были выбраны следующие государственные и муниципальные услуги, за получением которых заявители обращались как в МФЦ, так и в органы власти:

1. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

2. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.

3. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация).

4. Присвоение звания «Ветеран труда».

5. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования.

**1. Оценка уровня доступности услуг**

Как показывает информация, представленная в таблице 1, уровень доступности государственных (муниципальных) услуг при предоставлении органами исполнительной власти и органами местного самоуправления (4,43 балла) оценивается респондентами ниже аналогичного показатели при предоставлении услуг на базе МФЦ (4,55 балла).

Таблица 1 - Уровень доступности услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование услуги** | **МФЦ** | **ОИВ (ОМСУ)** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,57 | 4,62 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,69 | 4,45 |
| 3 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 4,33 | 3,92 |
| 4 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4,65 | 4,75 |
| 5 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 4,53 | 4,39 |
|  | **Среднее значение по услугам** | **4,55** | **4,43** |

Как показало проведенное исследование, по одной из пяти анализируемых услуг, оказываемых органами власти, заявители оценили уровень доступности ниже 4 баллов. Существенно хуже остальных уровень доступности респонденты оценили по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)» (3,92 балла).

По всем без исключения услугам, оказываемым на базе МФЦ, оценка уровня доступности составила выше 4 баллов. Как в целом, так и в отдельности по большинству услуг, оказываемым на базе МФЦ, значения всех показателей доступности оказались выше аналогичных показателей по услугам, предоставляемым органами исполнительной власти.

В целом, сравнительная оценка свидетельствует о более высокой степени удовлетворенности граждан доступностью услуг, предоставляемых на базе МФЦ, по сравнению с аналогичным показателем, достигнутым органами исполнительной власти, что обусловлено:

- более высокими требованиями к территориальной доступности, предъявляемыми к МФЦ;

- высокой ориентированностью МФЦ на удовлетворение потребностей граждан и организаций при предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

- более качественной организацией процесса обслуживания заявителей в МФЦ;

- высоким уровнем организации в МФЦ процесса информирования граждан о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах, перечне необходимых документов и порядке оказания услуг.

**2. Оценка уровня качества услуг**

Данные таблицы 2 показывают, что уровень качества предоставления услуг в МФЦ (4,68 балла) существенно превышает аналогичный показатель органов исполнительной власти Новосибирской области (4,51 балла).

Таблица 2 - Уровень качества услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование услуги** | **МФЦ** | **ОИВ (ОМСУ)** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,61 | 4,69 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,76 | 4,51 |
| 3 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 4,66 | 4,04 |
| 4 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 4,69 | 4,87 |
| 5 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 4,68 | 4,45 |
|  | **Среднее значение по услугам** | **4,68** | **4,51** |

По результатам исследования все услуги, оказываемые органами власти, продемонстрировали уровень качества выше 4 баллов. Самую низкую оценку качества от респондентов получила услуга «Заключение договора передачи жилых помещений в собственность граждан (приватизация)» (4,04 балла). При этом критерий комфортности по данной услуге был оценен ниже 4х баллов (3,98 балла при среднем значении по критерию 4,47 балла), что свидетельствует о существенных недостатках в организации процесса обслуживания граждан и обустройстве мест ожидания.

Уровень качества по всем без исключения услугам, оказываемых на базе МФЦ, был оценен заявителями значительно выше 4,5 баллов. При этом существенной дифференциации между оценкой уровня качества услуг, оказываемых на базе МФЦ, не выявлено.

Общий сравнительный анализ качества услуг показывает более высокой степени удовлетворенности граждан качеством услуг в МФЦ, что обеспечено:

- более жесткой регламентацией требований к условиям комфортности в МФЦ;

- более рациональным распределением нагрузки на работников в МФЦ;

- высоким уровнем организации в МФЦ процесса обслуживания граждан;

- большей доступностью в МФЦ консультаций по заполнению бланков (документов) и общему порядку предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- возможностью для заявителей получить большинство требуемых документов в одном месте.

**3. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

* 1. *Уровень временных издержек заявителей.*

Таблица 3 – Средние модальные временные затраты на предоставление услуги (в целом), дни

| **№ п/п** | **Наименование группы услуг** | **Среднее значение для органов власти** | **Среднее значение для МФЦ** | **Соотношение (органы власти/МФЦ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,9 | 5 | **0,98** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 5,9 | 1 | **5,90** |
| 3 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 59,4 | 60 | **0,99** |
| 4 | Присвоение звания "Ветеран труда" | 7,8 | 1 | **7,80** |
| 5 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 5,7 | 2 | **2,85** |

Как показывают данные, представленные в таблице 3, временные издержки заявителей на получение большинства услуг в органах власти существенно превышают временные издержки на получение этих услуг на базе МФЦ.

Максимальное превышение временных затрат на получение услуг в органах власти составило 7,8 раз (по сравнению с получением услуги в МФЦ) по услуге «Присвоение звания «Ветеран труда».

Также отмечено существенное различие в сроках предоставления услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» - в 5,9 раз.

В таблице 4 представлена информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов на получение услуги в органах власти и на базе МФЦ.

Таблица 4 - Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **№ п/п** | **Наименование группы услуг** | **Среднее значение для органов власти** | **Среднее значение для МФЦ** | **Соотношение (Органы власти/МФЦ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 8,4 | 10 | 0,84 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 10,9 | 15 | 0,73 |
| 3 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 11,6 | 10 | 1,16 |
| 4 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 7,4 | 10 | 0,74 |
| 5 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 12,0 | 10 | 1,20 |

Информация, представленная в таблице 4, демонстрирует, что среднее значение показателя времени, затрачиваемого заявителями на ожидание в очереди для подачи документов, в целом по МФЦ выше аналогичного показателя по органам исполнительной власти по большинству анализируемых услуг. Исключение составляют услуги:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)»;

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования».

Высокое среднее значение временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов в МФЦ вызвано, прежде всего, большим потоком заявителей, желающих получить государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ. Особенно это характерно для тех филиалом МФЦ Новосибирской области, которые осуществляют свою деятельности более 1 года.

Средние значения показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата» в разрезе анализируемых услуг представлены в таблице 5.

Таблица 5 - Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата, минут

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование группы услуг** | **Среднее значение для органов власти** | **Среднее значение для МФЦ** | **Соотношение (Органы власти/МФЦ)** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 7,1 | 15 | 0,47 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 11,7 | 15 | 0,78 |
| 3 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 11,8 | 15 | 0,79 |
| 4 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 5,9 | 10 | 0,59 |
| 5 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 10,2 | 10 | 1,02 |

Превышение среднего значения данного показателя по МФЦ над показателем органов власти отмечено только по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования» - 1,02 раза.

Информация, представленная в таблицах 4 и 5, показывает, что по всем анализируемым услугам среднее время ожидания заявителей в очереди как в органах власти, так и в МФЦ, меньше целевого показателя, установленного Концепцией снижения административных барьеров – не более 15 минут.

Показатели МФЦ по всем услугам находятся на примерно одинаковом, приемлемом уровне и серьезных колебаний времени ожидания в очереди в МФЦ не допускается вне зависимости от массовости и сложности предоставляемых услуг.

* 1. *Уровень финансовых издержек.*

В таблице 6 указаны данные о финансовых расходах заявителей, обратившихся за получением услуг в органы власти и в МФЦ.

Следует отметить, что все рассматриваемые услуги в соответствии с нормативно-правовыми актами должны предоставляться бесплатно.

Таблица 6 - Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| № п/п | **Наименование услуги** | **Сумма официальных расходов, среднее значение (органы власти)** | **Сумма официальных расходов, среднее значение (МФЦ)** | **Стоимость услуг посредников, среднее значение (органы власти)** | **Стоимость услуг посредников, среднее значение (МФЦ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0 | ***0*** | 0 | 0 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0 | ***0*** | 0 | 0 |
| 3 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 3 976 | ***3 000*** | 1 000 – 15 000 | 0 |
| 4 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0 | ***0*** | 0 | 0 |
| 5 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 143,3 | ***0*** | 300 | 0 |

Финансовые издержки при обращении за получением услуг в органы власти отмечены заявителями по следующим услугам:

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)»;

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования».

Респонденты, получавшие услуги в МФЦ, указали, что несли финансовые расходы только при обращении за услугой «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)».

При этом, необходимо отметить, что уровень финансовых затрат заявителей при обращении в МФЦ ниже, чем при обращении за получением услуг в органы власти.

Также в ходе мониторинга не выявлено фактов обращения к посредникам заявителей, получавших исследуемые услуги в МФЦ. В то время как опрошенные в органа власти указали, что воспользовались услугами посредников по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)» и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования».

Кроме того, в ходе мониторинга выявлен факт мотивирования чиновников в органах местного самоуправления Татарского района по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация)». Стоимость вознаграждения составила 4 000 руб.

Случаев мотивации чиновников в целях получения услуг на базе МФЦ установлено не было, что подтверждает низкий уровень коррупциогенности при предоставлении анализируемых услуг в МФЦ.

**4. Общая оценка государственных и муниципальных услуг**

Проведенное исследование позволило определить уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг (табл. 7).

Таблица 7 – Доля респондентов, ответивших на вопрос: «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной (муниципальной) услуги?», %

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **в МФЦ** | **в ОИВ (ОМСУ)** |
| 1 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 95,71 | 91,77 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 99,53 | 94,52 |
| 3 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 100 | 89,84 |
| 4 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 100 | 93,41 |
| 5 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 100 | 92,04 |

Согласно представленной информации уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг, предоставляемых на базе МФЦ выше, чем аналогичный показатель по услугам, предоставляемым в органах власти (99,05% и 92,32% соответственно).

Предоставление большинства исследуемых услуг в МФЦ не вызывает нареканий у заявителей. По данным услугам уровень удовлетворенности составил 100%.

В таблице 8 представлен расчет интегрального уровня качества и доступности исследуемых услуг.

Таблица 8 - Уровень удовлетворенности доступностью и качеством государственных и муниципальных услуг, %

| **Наименование группы услуг** | **Уровень доступности** | | **Уровень качества** | | **Интегральный уровень качества и доступности** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **МФЦ** | **Органы власти** | **МФЦ** | **Органы власти** | **МФЦ** | **Органы власти** |
| Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,57 | 4,62 | 4,61 | 4,69 | 91,77 | 93,1 |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,69 | 4,45 | 4,76 | 4,51 | 94,52 | 89,6 |
| Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения (приватизация) | 4,33 | 3,92 | 4,66 | 4,04 | 89,84 | 79,6 |
| Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,65 | 4,75 | 4,69 | 4,87 | 93,41 | 96,2 |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования | 4,53 | 4,39 | 4,68 | 4,45 | 92,04 | 88,4 |

Проведенный анализ показал, что по большинству услуг, полученных заявителей в МФЦ, интегральный уровень качества и доступности существенно превышает 90%. В то время как в органа власти получен противоположный результат: только по 2-м услугам уровень удовлетворенности превышает 90%.

Данные показатели свидетельствуют о более эффективной организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

*Общий уровень удовлетворенности* качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг *при их предоставлении на базе МФЦ* в целом *составил 92,31%, а при их оказании органами исполнительной власти – 89,38%*

Приложение 4. Результаты мониторинга уовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области

**Государственная услуга №1 «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 46 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций»***

В ходе мониторинга было опрошено 46 заявителей, в том числе 26 представителей организаций частной системы здравоохранений и 20 заявителей – организации муниципальной системы здравоохранения.

67,4% опрошенных обращались за переоформлением лицензии, 32,6% респондентов – за получением лицензии на осуществление медицинской деятельности.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.***

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы и учреждения:

1) Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Управление ФНС по Новосибирской области).

2) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра по Новосибирской области).

3) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Роспотребнадзор Новосибирской области).

4) Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области.

5) Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники).

6) Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование.

7) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что в свою очередь соответствует законодательству.

В соответствии с пунктом 16 Административного регламента[[118]](#footnote-118) в целях получения необходимых заключений и подтверждения сведений, представленных заявителем, министерство взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти:

1) Федеральной налоговой службой (ФНС России);

2) Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр);

3) Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

4) Федеральным казначейством (Казначейство России).

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги. Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 11,6 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 7,57 документов (от 1 до 20 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 3 до 10 документов (среднее значение – 7,22).

В таблице 1 представлены данные о количестве обращений респондентов в органы власти и учреждения при получении исследуемой услуги.

Таблица 1 - Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,73 | 3 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 1 | 2,27 | 4 |
| 4 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области | 1 | 1,73 | 4 |
| 5 | Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники) | 1 | 1,47 | 2 |
| 6 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 1 | 1,6 | 2 |
| 7 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 1 | 1,89 | 3 |

Согласно данным таблицы 1, наибольшее количество раз заявители обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области (4 раза), Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (4 раза).

Стоит отметить, что по результатам прошлогоднего мониторинга было установлено, что заявители обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (30 раз), организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование (15 раз) и организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники (10 раз).

Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 7,04 раза.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 46 до 240 дней и в среднем составляют 120,7 дней (табл. 2). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 2 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (ФНС) | 1 | 7,57 | 20 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра) | 10 | 17,5 | 20 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Управление Роспотребнадзора) | 10 | 37,74 | 60 |
| **4** | Получение документов в Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области | 3 | 17,78 | 60 |
| **5** | Получение документов в организациях, имеющих лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 2 | 7,43 | 15 |
| **6** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющих ее в пользование | 2 | 6,43 | 10 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | 7 | 9,14 | 10 |
| **8** | Услуги нотариуса | 1 | 2 | 15 |
| **9** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 10 | 15,11 | 30 |
|  | **Итого:** | **46** | **120,7** | **240** |

Согласно данным табл. 2, наибольшее количество времени затрачено заявителями при получении документов в Управлении Роспотребнадзора и Управлении Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области – по 60 дней.

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 63 до 534 дней и составляют в среднем 143 дня. В таблице 3 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года.

Таблица 3 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 10 | 59,8 | 360 |
| **3** | Получение документов в организациях, имеющих лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 0 | 8,7 | 60 |
| **4** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 2,4 | 20 |
| **5** | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
| **6** | Услуги нотариуса | 1 | 1,1 | 2 |
| **7** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 20 | 39 | 60 |
| **8** | **Другие***, напишите*  **1. МФЦ** | 30 | 30 | 30 |
|  | **Итого:** | **63** | **143** | **534** |

Согласно результатам таблицы 3, общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги существенно сократились.

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 15 до 50 дней (среднее значение – 31,63 дня). В 2012 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 20 до 60 дней (среднее значение - 39 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - в течение сорока пяти рабочих дней (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых документов (в соответствии с пунктом 21 Административного регламента) до дня принятия министерством решения о предоставлении (отказе в предоставлении) лицензии);

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменением наименования, адреса места нахождения юридического лица (если лицензиатом является юридическое лицо), изменением места жительства, имени, фамилии и (в случае, если имеется) отчества индивидуального предпринимателя, реквизитов документа, удостоверяющего его личность (если лицензиатом является индивидуальный предприниматель), прекращением лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращением выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - в течение десяти рабочих дней (со дня поступления в министерство заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов (в соответствии с требованиями пунктов 22 и 23 Административного регламента) до дня принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - в течение тридцати рабочих дней (со дня поступления в министерство заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов (в соответствии с требованиями пунктов 22, 24 и 25 Административного регламента) до дня принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

4) выдача лицензии - в течение трех рабочих дней после дня подписания и регистрации лицензии министерством она вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - в течение трех рабочих дней со дня приема министерством заявления и документов в соответствии с пунктами 26, 27 Административного регламента;

6) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - в течение пяти рабочих дней со дня получения заявления о предоставлении таких сведений;

7) прекращение действия лицензии - в течение десяти рабочих дней министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 10 до 120 минут (среднее значение – 27,39 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 10 до 60 минут (среднее значение – 28,26 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 30 минут, при получении результата государственной услуги - 15 мин.

По результатам мониторинга в 2012 году время ожидания в очереди при подаче документов на получение услуги варьировалось от 0 до 60 минут (среднее значение – 20,5 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 3,7 мин.). Нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 60 минут, при получении результата государственной услуги – 15 мин.

56,% опрошенных считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2012 году такого мнения придерживались только 40% респондентов.

21,7% заявителей указали, что такие временные издержки являются для них существенными. Такое количество респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 6 800 до 19 500 руб. рублей при нормативном размере затрат 4 000 руб. (табл. 4).

Таблица 4 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Санитарно-эпидемиологического заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений | 600 | 2 077,78 | 3 000 |
| **2** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | 500 | 756,25 | 1 000 |
| **3** | Документ, подтверждающий государственную регистрацию медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | 300 | 606,25 | 1 000 |
| **4** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений | 800 | 987,5 | 1 000 |
| **5** | Договор с организацией, имеющей лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской изделий | 0 | 260 | 500 |
| **6** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, сертификата специалиста, а также дополнительного профессионального образования и сертификата специалиста по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, - высшего профессионального образования, послевузовского (для специалистов с медицинским образованием) и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Копии документов, подтверждающих наличие у индивидуального предпринимателя - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста, а при намерении осуществлять доврачебную помощь - среднего медицинского образования и сертификата специалиста по соответствующей специальности | 0 | 0 | 0 |
| **9** | Копии документов, подтверждающих наличие у работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры, среднего, высшего, послевузовского и (или) дополнительного медицинского или иного необходимого для выполнения заявленных работ (услуг) профессионального образования и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | 0 | 0 | 0 |
| **10** | Отправление документов почтовой службой | 100 | 233,33 | 500 |
| **11** | Услуги копирования | 100 | 281,25 | 500 |
| **12** | Услуги нотариуса | 2 400 | 3 166,67 | 6 000 |
| **13** | Оплата государственной пошлины | 2 000 | 3 486,96 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **6 800** | **11 855,99** | **19 500** |

Согласно данным табл. 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 11 855,99 руб. (от 6 800 до 19 500 руб.)

Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при получении услуг нотариуса и оплате государственной пошлины (максимальное значение – 6 000 руб.).

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии - 6 000 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 2 600 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 600 рублей;

предоставление (выдача) дубликата лицензии - 600 рублей;

продление срока действия лицензии - 600 рублей;

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 49 250 руб. Таким образом, можно сделать вывод о существенном сокращении расходов заявителей при получении исследуемой услуги.

В таблице 5 представлена структура официальных расходов заявителей при получении

Таблица 5 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копия выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Копии регистрационных удостоверений и сертификатов соответствия на используемую медицинскую технику | 0 | 2 300 | 10 000 |
| **3** | Копии документов об образовании и квалификации работников заявителя, осуществляющих техническое обслуживание медицинской техники, или договора с организацией, имеющей лицензию на осуществление этого вида деятельности | 0 | 43 800 | 430 000 |
| **4** | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, помещений, оборудования и медицинской техники, необходимых для выполнения работ (услуг), соответствующих установленным к ним требованиям | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
| **6** | Услуги копирования | - | - | - |
| **7** | Услуги нотариуса | 0 | 1 030 | 3 000 |
| **8** | Оплата государственной пошлины | 200 | 2 120 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **200** | **49 250** | **445 600** |

Большинство опрошенных (95,7%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 2,2% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной. В ходе мониторинга в 2012 году 80% указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 1 000 до 15 000 руб. (среднее значение – 5 323,26 руб.)

Большинство опрошенных (97,8%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. И только 2,2% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, значительными по отношению с общими затратами.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься медицинской деятельностью.

В ходе мониторинга было выявлено, что только у 2,2% респондентов возникла необходимость в услугах сторонних организаций (посредников) в целях экономии времени и в связи со сложностью прохождения процедур получения услуги. Стоимость услуг сторонней организации составила 40 000 руб. В качестве основной причины, побудившей обратиться к посредникам, заявители указали сложность прохождения всех процедур получения услуги.

Показательно, что в 2012 году респондентов, воспользовавшихся услугами посредников было существенно больше – 10%.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 6).

Таблица 6 - Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,70 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,52 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,61 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,37 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[119]](#footnote-119) | 4,48 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,41 |
|  | **Среднее значение** | **4,51** |

Уровень доступности услуги составил 4,51 балла, что существенно выше данного показателя в 2012 году (4,18 балла).

Самую низкую оценку (4,37 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». Чуть выше заявители оценили «Получение информации о стадии рассмотрения обращения». Наивысший балл респонденты присвоили параметру «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 4,7 балла.

В 2012 году самую низкую оценку (3,7 балла) респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы». Помимо этого, достаточно низко заявители оценили «Полноту и понятность предоставляемой информации». Наивысший балл респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» - 4,8 балла.

45,7% опрошенных отметили, что получили информацию о процедуре получения данной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций, 30,4% респондентов – на стендах в учреждении, предоставляющем государственную услугу. 21,7% указали в качестве источника информации нормативные правовые акты. Получить интересующую информацию по телефону предпочли 13% респондентов. Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 7).

Таблица 7 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,59 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,52 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,48 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,15 |
|  | **Среднее значение** | **4,43** |

Данные таблицы 7 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают чуть ниже, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,43 балла. По результатам мониторинга 2012 года уровень качества составлял 4,7 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (4,15 балла). Самый высокий балл был присвоен параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,59 балла.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 89,1% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 89,4%. По результатам мониторинга 2012 года данный показатель составил 88,8%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.***

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 8).

Таблица 8 - Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении государственной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | |
| **2012 год** | **2013 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 30 | 10,9 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 30 | 15,2 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 |  |
| 5 | Большие очереди | 30 | 10,9 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 40 | 2,2 |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  | 2,2 |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |

Из таблицы 8 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на осуществление медицинской деятельности, является хождение по многим кабинетам (15,2%), сложность заполнения официальных бланков и большие очереди (по 10,9%). Кроме того у заявителей вызывают сложности отсутствие необходимой информации об услугах и отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги.

Наиболее существенными проблемами при получении исследуемой услуги заявители считают:

- бюрократизм и волокиту;

- отсутствие возможности получить услугу по принципу «одного окна»;

- большое количество документов, которое необходимо предоставить для получения услуги;

- длительный срок рассмотрения документов;

- большие очереди;

- и др.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций» (табл. 9).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,93.

Таблица 9 - Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 15,11 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 27,39 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 28,26 | 0,53 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 2 120,0 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,89 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 12 | 11,6 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 2% | 98% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,93** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство здравоохранения Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 93%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2012 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,98 (или 98%).

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 10.

Таблица 10 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на осуществление медицинской деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Санитарно-эпидемиологического заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений | не установлено | 600 | 2 077,78 | 3 000 | - |
| **2** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | не установлено | 500 | 756,25 | 1 000 | - |
| **3** | Документ, подтверждающий государственную регистрацию медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | не установлено | 300 | 606,25 | 1 000 | - |
| **4** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений | не установлено | 800 | 987,5 | 1 000 | - |
| **5** | Договор с организацией, имеющей лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской изделий | не установлено | 0 | 260 | 500 | - |
| **6** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, сертификата специалиста, а также дополнительного профессионального образования и сертификата специалиста по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» | не установлено | 0 | 0 | 0 | - |
| **7** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, - высшего профессионального образования, послевузовского (для специалистов с медицинским образованием) и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | не установлено | 0 | 0 | 0 | - |
| **8** | Копии документов, подтверждающих наличие у индивидуального предпринимателя - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста, а при намерении осуществлять доврачебную помощь - среднего медицинского образования и сертификата специалиста по соответствующей специальности | не установлено | 0 | 0 | 0 | - |
| **9** | Копии документов, подтверждающих наличие у работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры, среднего, высшего, послевузовского и (или) дополнительного медицинского или иного необходимого для выполнения заявленных работ (услуг) профессионального образования и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | не установлено | 0 | 0 | 0 | - |
| **10** | Отправление документов почтовой службой | не установлено | 100 | 233,33 | 500 | - |
| **11** | Услуги копирования | не установлено | 100 | 281,25 | 500 | - |
| **12** | Услуги нотариуса | не установлено | 2 400 | 3 166,67 | 6 000 | - |
| **13** | Оплата государственной пошлины | 6 000 | 2 000 | 3 486,96 | 6 000 | - |
| **14** | Услуги посредников | не предусмотрено | 0 | 20 000 | 40 000 | - |
|  | **Итого:** |  | **6 800** | **31 855,99** | **59 500** |  |

Как следует из табл. 10, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам. Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление медицинской деятельности составила от 2 000 до 6 000 руб. при нормативно установленной стоимости в 6 000 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[120]](#footnote-120), связанных с получением услуги, варьируется от 6 800 до 59 500 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 31 855,99 руб.

Большинство опрошенных (95,7%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 2,2% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной. В ходе мониторинга в 2012 году 80% указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 1 000 до 15 000 руб. (среднее значение – 5 323,26 руб.)

Большинство опрошенных (97,8%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. И только 2,2% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, значительными по отношению с общими затратами.

Для получения данной государственной услуги 2,2% респондентов обращались к услугам посреднических организаций, руководствуясь при этом сложностью прохождения процедур получения услуги.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление медицинской деятельности. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011, и в 2012 году.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

**Государственная услуга №2 «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 29 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование фармацевтической деятельности»***

В ходе мониторинга было опрошено 29 заявителей, из них 16 заявителей, представляющих организации частной системы здравоохранения, и 13 заявителей – организаций муниципальной системы здравоохранения.

Большинство опрошенных (58,6%) обращались за получением лицензии на осуществление фармацевтической деятельности. Остальные респонденты (41,4%) обращались за переоформлением лицензии на осуществление фармацевтической деятельности.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.***

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Управление ФНС по Новосибирской области).

2) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра по Новосибирской области).

3) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Роспотребнадзор Новосибирской области).

4) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что в свою очередь соответствует законодательству.

В соответствии с пунктом 16 Административного регламента[[121]](#footnote-121) в целях получения необходимых заключений и подтверждения сведений, представленных заявителем, министерство взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти:

1) Федеральной налоговой службой;

2) Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии;

3) Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

4) Федеральным казначейством.

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги. Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 9,24 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 3 до 7 (среднее значение – 4,38 документов).

Согласно результатам прошлогоднего мониторинга, оптимальным количеством для заявителей считалось является от 5 до 10 документов (среднее значение – 6,5).

В таблице 11 представлена информация о количестве обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении исследуемой государственной услуги.

Таблица 11 - Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 0 | 1,1 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 1,95 | 2 |
| 3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 2 | 2,21 | 4 |
| 4 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 1 | 1,31 | 2 |
| 5 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |

Согласно данным таблицы 11, максимальное значение количества обращений выявлено в Роспотребнадзор Новосибирской области – 4 раза. Стоит отметить, что в ходе прошлогоднего мониторинга количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения не превышало двух.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование фармацевтической деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 51 до 108 дней и в среднем составляют 78,61 дней (табл. 12).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 12 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 3 | 5,21 | 7 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 15 | 18,42 | 30 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 15 | 27,76 | 40 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 7 | 9,5 | 10 |
| **5** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **6** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 10 | 16,72 | 20 |
|  | **Итого:** | **51** | **78,61** | **108** |

Согласно данным табл. 13, наибольшее количество времени затрачено заявителями при получении документов в Управлении Роспотребнадзора (40 дней) и Управлении Росреестра (30 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 54 до 164 дней и составляют в среднем 70,25 дней. В таблице 13 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года.

Таблица 13 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 26,2 | 60 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 30 | 35,5 | 45 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 0 | 0,7 | 2 |
| **5** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 20 | 35,% | 45 |
| **6** | **Другие***, напишите*  **1. МЧС** | 1 | 5,5 | 10 |
| **7** | **2. Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области** | 2 | 2 | 2 |
|  | **Итого:** | **54** | **70,25** | **164** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 20 до 40 дней (среднее значение – 27,59 дней). В 2012 году заявители указали, что оптимальным является срок от 20 до 30 дней (среднее значение - 28 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - в срок, не превышающий сорока пяти рабочих дней со дня приема министерством заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых документов в соответствии с пунктом 21 Административного регламента;

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменением наименования, адреса места нахождения юридического лица (если лицензиатом является юридическое лицо), изменением места жительства, имени, фамилии и (в случае, если имеется) отчества индивидуального предпринимателя, реквизитов документа, удостоверяющего его личность (если лицензиатом является индивидуальный предприниматель), прекращением лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращением выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктами 22 и 23 Административного регламента;

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктами 22, 24 и 25 Административного регламента соответственно;

4) выдача лицензии - в течение трех рабочих дней после дня подписания и регистрации лицензии министерством она вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - в течение трех рабочих дней со дня получения министерством заявления и документов в соответствии с пунктами 26, 27 Административного регламента;

6) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - в течение пяти рабочих дней со дня получения заявления о предоставлении таких сведений;

7) прекращение действия лицензии - в течение десяти рабочих дней министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности.

Исходя из данных табл. 12, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 20 до 40 минут (среднее значение – 27,24 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 20 до 40 минут (среднее значение – 28,62 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 30 мин., при получении результата государственной услуги - 15 мин.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 4,6 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 1,6 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 60 мин., при получении результата государственной услуги - 15 мин.

Большинство опрошенных (86,2%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2012 году подобное мнение выразили только половина респондентов. В свою очередь, 13,8% заявителей отметили обратное.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 1 000 до 12 600 руб. (табл. 14).

Таблица 14 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании необходимых для осуществления фармацевтической деятельности оборудования и помещений, соответствующих установленным требованиям | 0 | 333,33 | 1 000 |
| **2** | Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии помещений требованиям санитарных правил (за исключением медицинских организаций, обособленных подразделений медицинских организаций) | 0 | 1 276,19 | 2 000 |
| **3** | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании и сертификатов специалистов у руководителя организации, индивидуального предпринимателя и работников заявителя (за исключением обособленных подразделений медицинских организаций) | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 100 | 300 |
| **5** | Услуги копирования | 0 | 180,95 | 300 |
| **6** | Услуги нотариуса | 0 | 1 100 | 3 000 |
| **7** | Оплата государственной пошлины | 1 000 | 2 917,24 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **1 000** | **5 907,71** | **12 600** |

Согласно данным табл. 14, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 5 907,71 руб.

Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при получении услуг нотариуса и оплате государственной пошлины (максимальное значение – 3 000 руб. и 6 000 руб. соответственно).

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии - 6 000 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 2 600 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 600 рублей;

предоставление (выдача) дубликата лицензии - 600 рублей;

продление срока действия лицензии - 600 рублей;

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 3 846,03 руб.

В таблице 15 представлена структура официальных расходов заявителей при получении

Таблица 15 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих право собственности или иное законное основание использования помещений и оборудования для осуществления фармацевтической деятельности | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Копия выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам | 0 | 888,89 | 5 000 |
| **3** | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании, о стаже работы по соответствующей специальности и сертификата специалиста | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
| **5** | Услуги копирования | - | - | - |
| **6** | Услуги нотариуса | 0 | 557,14 | 1 000 |
| **7** | Оплата государственной пошлины | 600 | 2 400 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **600** | **3 846,03** | **8 600** |

Все опрошенные ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами незначительными.

Кроме того, большинство опрошенных (96,6%) считают сумму официальных расходов за данную услугу вполне обоснованной. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

По мнению заявителей общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 4 089,66 руб. (от 0 до 20 000 руб.).

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься фармацевтической деятельностью.

Результаты мониторинга показали, что ни один из заявителей не пользовался услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 16).

Таблица 16 - Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,52 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,62 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,59 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,62 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[122]](#footnote-122) | 4,59 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,41 |
|  | **Среднее значение** | **4,56** |

Уровень доступности услуги составил 4,56 балла. В 2012 году аналогичный показатель составил 4,53 балла. Можно сделать вывод, что доступность услуги незначительно выросла.

Самую низкую оценку (4,41 балла) респонденты присвоили параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения». Самую высокую оценку заявители поставили по параметрам «Полнота и понятность предоставляемой информации» и «Территориальная доступность учреждения» - по 4,62 балла.

В ходе прошлогоднего мониторинга самую низкую оценку (3,8) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждений». Самую высокую оценку заявители поставили по параметру «доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 4,8 балла.

В целом, уровень доступности предоставления государственной услуги можно оценить как «хорошо».

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 17).

Таблица 17 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,72 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,55 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,38 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,17 |
|  | **Среднее значение** | **4,56** |

Данные таблицы 17 позволяют сделать вывод, что качество и доступность исследуемой услуги находятся на одном уровне. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,56 балла.

Стоит отметить, что в 2012 году среднее значение уровня качества составляло 4,85 балла. Таким образом, уровень качества сократился по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга на 0,29 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (4,17 балла). Наибольшую оценку – по параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,72 балла.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 96,6% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 91,2%. По результатам мониторинга 2012 года данный показатель составил 93,8%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 18).

Таблица 18 - Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших данный фактор, %** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 10,3 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 6,9 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |
| 5 | Большие очереди | 10,3 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 3,4 |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |

Из таблицы 18 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на осуществление фармацевтической деятельности, является сложность заполнения официальных бланков и большие очереди (по 10,3%). Кроме того у заявителей вызывают сложности хождение по многим кабинетам (или учреждениям) и наглядной информации о порядке получения услуги.

Необходимо отметить, что только 3,4% заявителей указали, что имеют претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу.

На вопрос о том, из каких источников получили необходимую информацию об интересующей услуге, большинство респондентов (62,1%) ответили, что на стендах в учреждении, предоставляющем услугу. Также велика доля тех, кто искал необходимую информацию на Интернет-ресурсах учреждений и организаций - 48,3% опрошенных. 13,8% респондентов предпочли уточнить необходимую информацию по телефону.

Необходимо отметить, что некоторые заявители используют несколько источников для получения информации.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» (табл.19).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,90.

Таблица 19 - Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 16,72 | 1,00 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 27,24 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 28,62 | 0,52 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 2 917,2 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,31 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 7 | 9,24 | 0,76 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,90** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство здравоохранения Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 90%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2012 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,96 (или 96%).

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Лицензирование фармацевтической деятельности».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 20.

Таблица 20 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на осуществление фармацевтической деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании необходимых для осуществления фармацевтической деятельности оборудования и помещений, соответствующих установленным требованиям | не установлено | 0 | 333,33 | 1 000 |  |
| **2** | Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии помещений требованиям санитарных правил (за исключением медицинских организаций, обособленных подразделений медицинских организаций) |  | 0 | 1 276,19 | 2 000 |  |
| **3** | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании и сертификатов специалистов у руководителя организации, индивидуального предпринимателя и работников заявителя (за исключением обособленных подразделений медицинских организаций) | не установлено | 0 | 0 | 0 |  |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | не установлено | 0 | 100 | 300 |  |
| **5** | Услуги копирования | не установлено | 0 | 180,95 | 300 |  |
| **6** | Услуги нотариуса | не установлено | 0 | 1 100 | 3 000 |  |
| **7** | Оплата государственной пошлины | не установлено | 1 000 | 2 917,24 | 6 000 |  |
| **8** | Услуги посредников | не предусмотрено | 0 | 0 | 0 |  |
|  | **Итого:** |  | **1 000** | **5 907,71** | **12 600** |  |

Как следует из табл. 20, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление медицинской деятельности составила от 1 000 до 6 000 руб. при нормативно установленной стоимости в 6 000 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[123]](#footnote-123), связанных с получением услуги, варьируется от 1 000 до 12 600 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 5 907,71 руб.

Все опрошенные ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами незначительными.

Кроме того, большинство опрошенных (96,6%) считают сумму официальных расходов за данную услугу вполне обоснованной. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

По мнению заявителей общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 4 089,66 руб. (от 0 до 20 000 руб.).

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление медицинской деятельности. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2012 году.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

**Государственная услуга №3 «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей, получивших лицензию на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, в 2013 году.

Большинство опрошенных (80%) обращались за переоформлением лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических и психотропных средств, остальные заявители (20%) обратились за получением лицензии.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.***

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Управление ФНС по Новосибирской области).

2) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра по Новосибирской области).

3) Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области.

4) Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии;.

5) Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью.

6) Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование.

Согласно пункту 16 Административного регламента[[124]](#footnote-124) в целях получения необходимых заключений и подтверждения сведений, представленных заявителем, министерство взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти:

1) Федеральной налоговой службой;

2) Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии;

3) Федеральной службой Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков;

4) Федеральным казначейством.

Заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что также соответствует законодательству.

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги. Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 8,47 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 8,46 документов (от 6 до 10 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 5 до 10 документов (среднее значение – 6,13).

Таблица 21 - Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,33 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 1 | 1,92 | 3 |
| 5 | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью. | 1 | 1,44 | 2 |
| 6 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 2 | 2 | 2 |
| 7 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы 21, наибольшее количество раз пришлось обращаться заявителям в Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области, Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии – по 3 обращения.

По результатам прошлогоднего мониторинга, проведенного Минэкономразвития НСО в 2012 году, определено, что в каждый орган при получении государственной услуги заявители обращались не более двух раз. Кроме того, ни одному из заявителей не потребовалось обращаться в Управление Росреестра Новосибирской области.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 72 до 121 дня и составляют в среднем 98,64 дня (табл. 22).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 22 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 5 | 5 | 5 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 15 | 17,5 | 20 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 10 | 15 | 20 |
| **4** | Получение документов в медицинских государственных и муниципальных учреждениях, имеющих лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 5 | 9,17 | 15 |
| **5** | Получение документов в организациях и учреждениях, имеющих право заниматься охранной деятельностью | 1 | 7,3 | 15 |
| **6** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 5 | 5 | 5 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | 10 | 10 | 10 |
| **8** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **9** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 20 | 28,67 | 30 |
|  | **Итого:** | **72** | **98,64** | **121** |

Согласно данным табл. 22, наибольшее количество времени затрачено заявителями на оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области (максимальное значение – 30 дней).

Исходя из данных табл. 22, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 7 до 106 дней и составляют в среднем 53,72 дня. В таблице 23 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года.

Таблица 23 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 0 | 8,75 | 20 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 2 | 10,88 | 20 |
| **4** | Получение документов в медицинских государственных и муниципальных учреждениях, имеющих лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 0 | 4,13 | 10 |
| **5** | Получение документов в организациях и учреждениях, имеющих право заниматься охранной деятельностью | 0 | 2,75 | 10 |
| **6** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
| **8** | Услуги нотариуса | 0 | 0,33 | 1 |
| **9** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 5 | 26,88 | 45 |
|  | **Итого:** | **7** | **53,72** | **106** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок равный 30 дням. В 2012 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 10 до 45 дней (среднее значение – 28,13 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней (с даты поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых документов (в соответствии с пунктом 21 Административного регламента) до даты принятия министерством решения о предоставлении (отказе в предоставлении) лицензии);

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменения его наименования, адреса места нахождения, прекращения лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращения выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - в течение 10 (десяти) рабочих дней (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов (в соответствии с пунктами 22 и 23 Административного регламента) до даты принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - в течение 30 (тридцати) рабочих дней (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов (в соответствии с пунктами 22, 24 и 25 Административного регламента соответственно) до даты принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

4) выдача лицензии - в течение 3 (трех) рабочих дней после дня подписания и регистрации лицензии министерством, вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - в течение 3 (трех) рабочих дней с даты приема министерством заявления и документов в соответствии с пунктом 26 Административного регламента;

6) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявления о предоставлении таких сведений;

7) прекращение действия лицензии - в течение 10 (десяти) рабочих дней министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги заявители затратили от 10 до 20 минут (среднее значение – 16,67 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги - от 10 до 30 минут (среднее значение – 16,33 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 30 мин., при получении результата государственной услуги - 15 мин.

По результатам прошлогоднего мониторинга, проводимого Минэкономразвития НСО, установлено, что на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги заявители затратили от 0 до 20 минут (среднее значение – 5,63 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги - от 0 до 5 минут (среднее значение – 0,63 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составлял 60 мин., при получении результата государственной услуги - 15 мин.

Большинство опрошенных (80%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2012 году такой ответ дали 75% опрошенных.

В свою очередь, 6,7% заявителей указали, что считают дополнительные временные издержки существенными. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 4 600 до 9 000 руб. (табл. 24).

Таблица 24 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующих установленным требованиям и необходимых для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений помещений и земельных участков | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующего установленным требованиям и необходимого для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений оборудования | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Договор оказания услуг с организациями и учреждениями, имеющими право заниматься охранной деятельностью | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Копии справок об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам, психотропным веществам, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Копия заключения об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Копия заключения о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **9** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **10** | Услуги нотариуса | 2 000 | 2 333,33 | 3 000 |
| **11** | Оплата государственной пошлины | 2 600 | 3 280 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **4 600** | **5 613,33** | **9 000** |

Согласно данным табл. 24, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 5 613,33 руб. Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при оплате государственной пошлины (максимальное значение – 6 000 руб.). Все опрошенные считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии - 6 000 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 2 600 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 600 рублей;

предоставление (выдача) дубликата лицензии - 600 рублей;

продление срока действия лицензии - 600 рублей;

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 950 руб. Таким образом, можно сделать вывод о существенном увеличении расходов заявителей при получении исследуемой услуги.

В таблице 25 представлена структура официальных расходов заявителей при получении

Таблица 25 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих право собственности или иное законное основание использования помещений и оборудования для осуществления деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Копии справок, выданных государственными или муниципальными учреждениями здравоохранения в установленном законодательством Российской Федерации порядке, об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Копия заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Копия заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
| **7** | Услуги копирования | - | - | - |
| **8** | Услуги нотариуса | 0 | 250 | 800 |
| **9** | Оплата государственной пошлины | 200 | 700 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **200** | **950** | **3 400** |

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 600 до 6 000 руб. (среднее значение – 3 146,67 руб.)

Все респонденты ответили, что считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. В 2012 году такой ответ указали 85,5% опрошенных.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься деятельностью, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ.

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 26).

Таблица 26 - Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,4 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,6 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,47 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,33 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[125]](#footnote-125) | 4,53 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,53 |
|  | **Среднее значение** | **4,48** |

Уровень доступности услуги составил 4,48 балла. По итогам мониторинга 2012 года уровень доступности составлял 4,61 балла. Можно сделать вывод, о снижении уровня доступности по данной услуге.

Самую низкую оценку (4,33 балла) заявители выставили по параметру «Территориальная доступность учреждения». В 2012 году самую низкую оценку (4,38) респонденты присвоили параметрам «Территориальная доступность учреждений» и «Информационная доступность порядка приема заявителей».

Наиболее высокую оценку заявители поставили по параметру «Полнота и понятность представленной информации» - 4,6 балла. В 2012 году самую высокую оценку заявители присвоили параметру «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 5 баллов.

В целом, уровень доступности предоставления государственной услуги можно оценить как «хорошо».

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 27).

Таблица 27 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,6 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,53 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,33 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,67 |
|  | **Среднее значение** | **4,53** |

Данные таблицы 27 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества исследуемой услуги составил 4,53 балла, что существенно ниже прошлогоднего результата (5 баллов).

Наибольшую оценку заявители присвоили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» - 4,67 балла. Наименьшую – параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» - 4,33 балла.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» все опрошенные ответили утвердительно (100%).

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 90,1%. По результатам мониторинга 2012 года данный показатель составил 96,1%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 28).

Таблица 28 - Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2012 год** | **2013 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 25 | 13,3 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 12,5 |  |
| 5 | Большие очереди | 12,5 |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |

Из таблицы 28 видно, что основной проблемой, с которой сталкиваются заявители при получении лицензии, является хождение по многим кабинетам (учреждениям).

Показательно, что по сравнению с результатами мониторинга 2012 года выявлен только один фактор, затрудняющий получение услуги. Это свидетельствует о снижении уровня административных барьеров по исследуемой услуге.

Необходимо отметить, что ни один из заявителей не указал, что имеет претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу.

40% респондентов получили интересующую информацию об услуге на стендах в учреждении. 26,7% заявителей указали, что пользовались Интернет-ресурсами учреждений и организаций. Остальные опрошенные получали необходимую информацию из газет, журналов, нормативных правовых актов, а также по телефону.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств» (табл.29).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,96.

Таблица 29 - Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 28,67 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 16,67 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 16,33 | 0,92 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 3 280,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 7 | 8,47 | 0,83 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,96** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство здравоохранения Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 96%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2012 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,99 (или 99%).

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 30.

Таблица 30 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующих установленным требованиям и необходимых для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений помещений и земельных участков | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **2** | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующего установленным требованиям и необходимого для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений оборудования | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **3** | Договор оказания услуг с организациями и учреждениями, имеющими право заниматься охранной деятельностью |  | 0 | 0 | 0 |  |
| **4** | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя |  | 0 | 0 | 0 |  |
| **5** | Копии справок об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам, психотропным веществам, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом |  | 0 | 0 | 0 |  |
| **6** | Копия заключения об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации |  | 0 | 0 | 0 |  |
| **7** | Копия заключения о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **8** | Отправление документов почтовой службой | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **9** | Услуги копирования | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **10** | Услуги нотариуса | - | 2 000 | 2 333,33 | 3 000 | - |
| **11** | Оплата государственной пошлины | 6 000 | 2 600 | 3 280 | 6 000 | - |
| **12** | Услуги посредников | не предусмотрено | - | - | - | - |
|  | **Итого:** |  | **4 600** | **5 613,33** | **9 000** |  |

Как следует из табл. 30, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление медицинской деятельности составила от 2 600 до 6 000 руб. при нормативно установленной стоимости в 6 000 руб. Все опрошенные считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

По данным респондентов, общий размер затрат[[126]](#footnote-126), связанных с получением услуги, варьируется от 4 600 до 9 000 руб. В 2012 году общий размер затрат варьировался 200 до 3 400 рублей.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 600 до 6 000 руб. (среднее значение – 3 146,67 руб.)

Все респонденты ответили, что считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. В 2012 году такой ответ указали 85,5% опрошенных.

Результаты мониторинга показали, что ни один из респондентов не обращался к услугам посредников при получении государственной услуги.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из административных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

**Государственная услуга №4 «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством образования и науки Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 20 заявителей – организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.

Большинство респондентов (70%) обращались за переоформлением лицензии на осуществление образовательной деятельности. Остальные опрошенные – за получением лицензии на осуществление образовательной деятельности.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.*** При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Новосибирской области.

2) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области").

3) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра по Новосибирской области).

4) Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Управление ФНС по Новосибирской области).

5) Министерство образования и науки Новосибирской области.

Следует отметить, что в Административном регламенте[[127]](#footnote-127) нет указания на то, кто осуществляет взаимодействие с указанными органами власти и учреждениями, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что также соответствует законодательству.

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги. Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям составило 4,9 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 5,35 документов (от 3 до 10 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 5 до 10 документов (среднее значение – 7).

В таблице 31 представлены данные о количестве обращений респондентов в органы власти и учреждения при получении исследуемой услуги.

Таблица 31 - Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 2 | 2,43 | 4 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 1,25 | 2 |
| 4 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,25 | 2 |
| 5 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Министерство образования и науки Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы 31, наибольшее количество раз заявители обращались в Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) (4 раза).

По результатам прошлогоднего мониторинга данной услуги наибольшее количество раз заявители обращались в Минобрнауки Новосибирской области, Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) и МФЦ. Наименьшее количество обращений приходится в Управление Росреестра по Новосибирской области, в Упарвление ФНС и к нотариусу.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 46 до 165 дней (табл. 32). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 32 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 10 | 24,29 | 30 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") | 10 | 22,86 | 30 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области; | 10 | 10 | 10 |
| **4** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 2,2 | 5 |
| **5** | Проведение экспертной оценки последствий договора аренды для обеспечения образования, воспитания, развития, отдыха и оздоровления детей, оказания им медицинской, лечебно-профилактической помощи, социальной защиты и социального обслуживания детей | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Услуги нотариуса | 1 | 2,61 | 30 |
| **8** | Оформление лицензии в Министерстве образования и науки Новосибирской области | 14 | 30,56 | 60 |
|  | **Итого:** | **46** | **92,52** | **165** |

Согласно данным табл. 32, наибольшее количество времени затрачено заявителями на оформление лицензии в Министерстве образования Новосибирской области (максимальное значение – 60 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 37 до 198 дней и составляют в среднем 86,11 дней. Можно сделать вывод о сокращении общих временных затрат по сравнению с результатами мониторинга 2012 года.

В таблице 33 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года.

Таблица 33 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 1 | 9,33 | 30 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") | 1 | 18 | 90 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области; | 1 | 1 | 1 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 1 | 1 | 1 |
| **5** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **6** | Оформление лицензии в Министерстве образования и науки Новосибирской области | 2 | 25,78 | 45 |
| **7** | **Другие***, напишите*  **1. МФЦ** | 30 | 30 | 30 |
|  | **Итого:** | **37** | **86,11** | **198** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 14 до 45 дней (среднее значение – 27,45 дней). В 2012 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 10 до 45 дней (среднее значение – 26,6 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок составляет:

1) принятие министерством решения о предоставлении лицензии, выдаче временной лицензии осуществляется в срок, не превышающий 45 рабочих дней со дня приема заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

2) принятие министерством решения о переоформлении лицензии осуществляется в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня приема заявления о переоформлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

3) принятие министерством решения о переоформлении лицензии в случае возникновения образовательного учреждения, научной организации или иной организации в результате реорганизации в форме слияния в случае наличия лицензии у одного или нескольких реорганизованных юридических лиц, реорганизации образовательного учреждения, научной организации или иной организации в форме присоединения к ним юридического лица в случае наличия лицензии у присоединенного юридического лица, реорганизации лицензиата в форме преобразования, изменения наименования лицензиата (в том числе в случае создания образовательного учреждения путем изменения типа существующего государственного или муниципального образовательного учреждения, установления иного государственного статуса образовательного учреждения), изменения наименования места нахождения лицензиата, изменения наименования адреса места осуществления образовательной деятельности осуществляется в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня приема заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

4) принятие министерством решения о выдаче дубликата лицензии осуществляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня приема заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

5) принятие министерством решения о выдаче копии лицензии осуществляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня приема заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

6) принятие министерством решения о прекращении действия лицензии осуществляется в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня приема заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 3,35 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 30 минут (среднее значение – 3,15 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче и при получении результата государственной услуги составляет 30 мин.

По результатам мониторинга в 2012 году на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 120 минут (среднее значение – 18,9 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 2,3 мин.).

Большинство опрошенных (70%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. И только 10% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными. 20% опрошенных затруднились дать ответ на этот вопрос. Аналогичные результаты были получены по итогам мониторинга 2012 года.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 3 200 до 7 000 руб. (табл. 34).

Таблица 34 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документ, подтверждающий наличие у соискателя лицензии или лицензиата в собственности или на ином законном основании оснащенных зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, соответствующих установленным лицензионным нормативам обеспечения образовательной деятельности по заявленным для лицензирования образовательным программам, а также копии правоустанавливающих документов в случае, если право на указанные здания, строения, сооружения, помещения и территории и сделки с ними не подлежит государственной регистрации | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Документ, подтверждающий проведение учредителем государственного или муниципального учреждения экспертной оценки последствий договора аренды для обеспечения образования, воспитания, развития, отдыха и оздоровления детей, оказания им медицинской, лечебно-профилактической помощи, социальной защиты и социального обслуживания детей (в случае аренды соискателем лицензии или лицензиатом помещений для организации образовательного процесса в государственном или муниципальном учреждении, являющемся объектом социальной инфраструктуры для детей) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Заключение о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации требованиям пожарной безопасности | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Заключение о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации санитарно-эпидемиологическим требованиям | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Услуги нотариуса | 600 | 844,44 | 1 000 |
| **8** | Оплата государственной пошлины | 2 600 | 4 031,58 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **3 200** | **4 876,02** | **7 000** |

Согласно данным табл. 34, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 4 876,02 руб.

Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при оплате государственной пошлины (максимальное значение – 6 000 руб.).

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии – 6000 рублей;

переоформление лицензии и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах – 2 600 рублей;

переоформление лицензии и (или) приложения к такому документу в других случаях – 600 рублей;

предоставление временной лицензии на осуществление образовательной деятельности – 600 рублей;

выдача дубликата лицензии – 600 рублей.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 1 480 руб.

В таблице 35 представлена структура официальных расходов заявителей при получении исследуемой государственной услуги.

Таблица 35 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии или лицензиата в собственности или на ином законном основании оснащенных зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, соответствующих установленным лицензионным нормативам обеспечения образовательной деятельности по заявленным для лицензирования образовательным программам | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
| **3** | Услуги копирования | - | - | - |
| **4** | Услуги нотариуса | 500 | 690 | 1000 |
| **5** | Оплата государственной пошлины | 200 | 790 | 2900 |
|  | **Итого:** | **700** | **1480** | **3900** |

Большинство опрошенных (75%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 15% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной. В ходе мониторинга в 2012 году 80% указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 600 до 10 000 руб. (среднее значение – 5 213,33 руб.)

Большинство опрошенных (65%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными по отношению с общими затратами. Остальные опрошенные затруднились ответить на данный вопрос. В ходе мониторинга в 2012 году 70% указали, что считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011, и в 2012 году.

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 36).

Таблица 36 - Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,3 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,3 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,8 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,65 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[128]](#footnote-128) | 4,55 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,75 |
|  | **Среднее значение** | **4,56** |

Уровень доступности услуги составил 4,56 балла, что незначительно выше данного показателя в 2012 году (4,50 балла).

Самую низкую оценку (4,3 балла) респонденты присвоили параметрам «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» и «Полнота и понятность предоставляемой информации». Наиболее высокую оценку респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы» - 4,8 балла.

В 2012 году самую низкую оценку (4,3) респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы».

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 37).

Таблица 37 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 5 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,7 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,95 |
|  | **Среднее значение** | **4,91** |

Данные таблицы 37 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают существенно выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,91 балла. В 2012 году аналогичный показатель составил 4,9 балла.

Максимально возможную оценку (5 баллов) респонденты присвоили параметрам «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «Комфортность оказания услуги (условия ведения приема)». Наименьшую оценку заявители выставили по параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» - 4,7 балла. В 2012 году наименьшую оценку респонденты присвоили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приему)» (4,8 балла).

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 95% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 94,7%. По результатам мониторинга 2012 года данный показатель составил 93,2%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 38).

Таблица 38 - Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011 год** | **2012 год** | **2013 год**[[129]](#footnote-129) |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 20 |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 |  |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 | 10 |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 | 10 |  |
| 5 | Большие очереди | 70 |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 10 |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 10 |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений | 20 |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | - |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов | - |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 40 |  |  |

По результатам мониторинга установлено, что ни один из респондентов не испытывал трудностей при получении исследуемой услуги. При этом 5% опрошенных указали, что имеют претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу.

Большинство респондентов (90%) указали, что получали информацию о процедуре получения данной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций. 20% опрошенных предпочли получить необходимую информацию по телефону. 15% респондентов обращались к работнику органа предоставляющего государственную услугу.

Стоит отметить, что, как правило, заявители получают интересующую информацию из нескольких источников.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области» (табл. 39).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 1,00.

Таблица 39 - Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 30,56 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 3,35 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 3,15 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 4 031,6 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 7 | 4,9 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство образования и науки Новосибирской области достигло нормативного значения – 1.

Необходимо отметить, что в 2012 году интегральный показатель по данной услуге также составлял 1, в то время как в 2011 году - 0,81. Можно сделать вывод, что силами сотрудников министерства удалось снизить уровень административных барьеров до максимально возможного.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 40.

Таблица 40 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на право ведения образовательной деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документ, подтверждающий наличие у соискателя лицензии или лицензиата в собственности или на ином законном основании оснащенных зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, соответствующих установленным лицензионным нормативам обеспечения образовательной деятельности по заявленным для лицензирования образовательным программам, а также копии правоустанавливающих документов в случае, если право на указанные здания, строения, сооружения, помещения и территории и сделки с ними не подлежит государственной регистрации | не установлено | 0 | 0 | 0 |  |
| **2** | Документ, подтверждающий проведение учредителем государственного или муниципального учреждения экспертной оценки последствий договора аренды для обеспечения образования, воспитания, развития, отдыха и оздоровления детей, оказания им медицинской, лечебно-профилактической помощи, социальной защиты и социального обслуживания детей (в случае аренды соискателем лицензии или лицензиатом помещений для организации образовательного процесса в государственном или муниципальном учреждении, являющемся объектом социальной инфраструктуры для детей) | не установлено | 0 | 0 | 0 |  |
| **3** | Заключение о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации требованиям пожарной безопасности | не установлено | 0 | 0 | 0 |  |
| **4** | Заключение о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации санитарно-эпидемиологическим требованиям | не установлено | 0 | 0 | 0 |  |
| **5** | Отправление документов почтовой службой | не установлено | 0 | 0 | 0 |  |
| **6** | Услуги копирования | не установлено | 0 | 0 | 0 |  |
| **7** | Услуги нотариуса | не установлено | 600 | 844,44 | 1 000 |  |
| **8** | Оплата государственной пошлины | 6 000 | 2 600 | 4 031,58 | 6 000 |  |
| **9** | Услуги посредников | не предусмотрено | - | - | - |  |
|  | **Итого:** |  | **3 200** | **4 876,02** | **7 000** |  |

Как следует из табл. 40, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление образовательной деятельности составила от 2 600 до 6 000 руб. при нормативно установленной стоимости в 6 000 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[130]](#footnote-130), связанных с получением услуги, варьируется от 3 200 до 7 000 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 4 876,02 руб.

Большинство опрошенных (75%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 15% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной. В ходе мониторинга в 2012 году 80% указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 600 до 10 000 руб. (среднее значение – 5 213,33 руб.)

Большинство опрошенных (65%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными по отношению с общими затратами. Остальные опрошенные затруднились ответить на данный вопрос. В ходе мониторинга в 2012 году 70% указали, что считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными.

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги не распространена: никто из опрошенных не пользовался услугами посредников. В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление образовательной деятельности. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011, и в 2012 году.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

**Государственная услуга №5 «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством образования и науки Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 40 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 40 заявителей.

Большинство опрошенных (65%) обратились за получением свидетельства о государственной аккредитации. 32,5% респондентов обращались за переоформлением свидетельства о государственной аккредитации. Наименьшее количество опрошенных (2,5%) получали временное свидетельство о государственной аккредитации.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.*** При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Новосибирской области.

2) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области").

3) Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области.

4) Министерство образования и науки Новосибирской области.

Заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что также соответствует законодательству.

Следует отметить, что обнаружить утвержденный административный регламент или проект административного регламента в справочно-правовой системе «Консультант Плюс», а также на официальном сайте[[131]](#footnote-131) Министерства образования Новосибирской области в сети Интернет не удалось.

В связи с этим при дальнейшем анализе соблюдения нормативных значений качества предоставления услуги Консультант руководствовался Положением о государственной аккредитации образовательной деятельности, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 18.11.2013 №1039.

Согласно результатам исследования, помимо документов, установленных Положением о государственной аккредитации, заявители предоставляли в органы власти:

- заключения о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации санитарно-эпидемиологическим требованиям;

- заключения о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации требованиям пожарной безопасности.

Среднее количество документов, предъявляемых заявителями, составило 6,7 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 3 до 10 документов (среднее значение – 5,32).

Таблица 41 - Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Управление Федеральной налоговой службы | 1 | 1,06 | 2 |
| 4 | Министерство образования и науки Новосибирской области | 1 | 1,98 | 2 |
| 5 | Нотариус | 1 | 1 | 1 |

Согласно данным таблицы 41, заявители обращались во все инстанции не более двух раз.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 37 до 122 дней и составляют в среднем 72,66 дней (табл. 42).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 42 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 5 | 5 | 5 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") | 10 | 10 | 10 |
| **3** | Проведение общественной (общественно-профессиональной) аккредитации организации в российских, иностранных и международных образовательных, научных, общественных и иных организациях (предоставляется по желанию заявителя) | 0 | 0,33 | 1 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **6** | Оформление свидетельства об аккредитации в Министерстве образования и науки Новосибирской области | 21 | 56,33 | 105 |
|  | **Итого:** | **37** | **72,66** | **122** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 10 до 105 дней (среднее значение - 43,28 дней).

Согласно Положению о государственной аккредитации «свидетельства переоформляются (выдаются) аккредитационными органами в соответствии с пунктами 2 и 3 настоящего постановления в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня регистрации заявления организации, осуществляющей образовательную деятельность». Таким образом, нормативное значение срока предоставления государственной услуги существенно превышено.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 1,53 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 0,9 мин.).

Большинство опрошенных (72,5%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. И только 5% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 2 500 до 60 000 рублей (табл. 43).

Таблица 43 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Проведение общественной (общественно-профессиональной) аккредитации организации в российских, иностранных и международных образовательных, научных, общественных и иных организациях (предоставляется по желанию заявителя) | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 500 | 1 083,33 | 10 000 |
| **5** | Оплата государственной пошлины | 2 000 | 17 358,97 | 50 000 |
|  | **Итого:** | **2 500** | **18 442,3** | **60 000** |

Согласно данным табл. 43, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 18 442,3 руб.

В соответствии с пунктами 127 – 131 части 1 статьи 333.33 Налогового кодекса РФ государственная пошлина за предоставление исследуемой услуги составляет:

1) за выдачу свидетельства о государственной аккредитации[[132]](#footnote-132):

образовательного учреждения среднего профессионального образования - 50 000 рублей;

образовательного учреждения начального профессионального образования - 40 000 рублей;

иного образовательного учреждения - 10 000 рублей;

2) за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения в связи с установлением иного государственного статуса в отношении:

образовательного учреждения среднего профессионального образования - 25 000 рублей;

образовательного учреждения начального профессионального образования - 15 000 рублей;

иного образовательного учреждения - 3 000 рублей;

3) за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения или научной организации в связи с государственной аккредитацией образовательных программ, укрупненных групп направлений подготовки и специальностей:

каждой укрупненной группы направлений подготовки и специальностей высшего профессионального образования - 70 000 рублей;

укрупненных групп направлений подготовки и специальностей послевузовского профессионального образования, дополнительных профессиональных образовательных программ, к которым установлены федеральные государственные требования, - 60 000 рублей;

укрупненных групп направлений подготовки и специальностей среднего профессионального образования, начального профессионального образования - 25 000 рублей;

основных общеобразовательных программ - 7 000 рублей;

4) за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения или научной организации в других случаях - 2 000 рублей;

5) за выдачу временного свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения или научной организации - 2 000 рублей.

Большинство опрошенных (55%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 17,5% респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 12 840,65 руб. (от 2 000 до 30 000 руб.).

Мнение о том, являются ли дополнительные финансовые расходы значительными, разделилось поровну: 35% респондентов указали, что данные расходы значительны, такое же количество опрошенных отметили, что данные расходы для них незначительны. Остальные респонденты затруднились дать ответ на указанный вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью.

В ходе мониторинга выявлено, что 2,5% опрошенных пользовались услугами сторонних организаций (посредников) при получении данной услуги. Назвать стоимость услуг посредников и причины, побудившие обратиться к сторонней организации, респонденты затруднились.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 44).

Таблица 44 - Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,7 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,68 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,85 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,83 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[133]](#footnote-133) | 4,63 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,8 |
|  | **Среднее значение** | **4,75** |

Уровень доступности услуги составил 4,75 балла. Самую низкую оценку (4,63) респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей».

Наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Удобство графика работы» - 4,85 балла.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 45).

Таблица 45 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4.97 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,97 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,88 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,93 |
|  | **Среднее значение** | **4,94** |

Данные таблицы 45 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,94 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» (4,88 балла).

Следует отметить, что по всем параметрам оценки качества услуги заявители выставили довольно высокие оценки.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 87,5% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 96,9%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.***

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 46).

Таблица 46 - Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 5 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 5 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |
| 5 | Большие очереди |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 2,5 |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |

Из таблицы 46 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги по государственной аккредитации образовательной деятельности являются сложность заполнения официальных бланков и хождение по многим кабинетам (или учреждениям). Данный фактор отметили по 5% респондентов.

Также заявители отмечали, что наиболее существенным считают невнимательность сотрудников органов власти при оформлении документов. Данный фактор указали 10% респондентов.

Показательно, что только 5% респондентов указали, что имеют претензии к качеству работы учреждений. Это свидетельствует о высоком уровне качества и доступности предоставления исследуемой услуги и низком уровне административных барьеров.

Большинство респондентов (80%) получили интересующую информацию об услуге из Интернет-ресурсов учреждений и организаций. Каждый четвертый опрошенный обращался к работнику органа власти за консультацией по порядку получения услуги. Остальные респонденты получали информацию из нормативных правовых актов, газет, журналов, телевидения, а также по телефону.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» (табл. 47).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,91.

Таблица 47 - Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 21 | 56,33 | 0,37 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 1,53 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 0,9 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 10 000 – 130 000 | 17 358,97 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,98 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 10 | 6,7 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 2,5% | 97,5% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,91** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство образования и науки Новосибирской области достигло значения 0,91.

Таким образом можно сделать вывод, что нормативные значения предоставления услуги соблюдаются на 91%.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 48.

Таблица 48 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на право ведения образовательной деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Проведение общественной (общественно-профессиональной) аккредитации организации в российских, иностранных и международных образовательных, научных, общественных и иных организациях (предоставляется по желанию заявителя) | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **3** | Услуги копирования | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **4** | Услуги нотариуса | - | 500 | 1 083,33 | 10 000 | - |
| **5** | Оплата государственной пошлины | 10 000 – 50 000 | 2 000 | 17 358,97 | 50 000 | - |
| **6** | Услуги посредников | не предусмотрено | не указано | не указано | не указано |  |
|  | **Итого:** |  | **2 500** | **18 442,3** | **60 000** |  |

Как следует из табл. 48, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

Размер государственной пошлины, оплаченной заявителями, варьируется от 2 000 до 50 000 руб. и в среднем составляет 17 358,97 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[134]](#footnote-134), связанных с получением услуги, варьируется от 2 500 до 60 000 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 18 442,3 руб.

Большинство опрошенных (55%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 17,5% респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 12 840,65 руб. (от 2 000 до 30 000 руб.).

Мнение о том, являются ли дополнительные финансовые расходы значительными, разделилось поровну: 35% респондентов указали, что данные расходы значительны, такое же количество опрошенных отметили, что данные расходы для них незначительны. Остальные респонденты затруднились дать ответ на указанный вопрос.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью.

В ходе мониторинга выявлено, что 2,5% опрошенных пользовались услугами сторонних организаций (посредников) при получении данной услуги. Назвать стоимость услуг посредников и причины, побудившие обратиться к сторонней организации, респонденты затруднились.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

**Государственная услуга №6 «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»***

В ходе мониторинга было опрошено 30 заявителей, получавших государственную услугу в 2013 году.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.*** При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра по Новосибирской области).

2) Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области

Следует отметить, что в соответствии с п. 7 Административного регламента[[135]](#footnote-135), взаимодействие с Управлением Росреестра по Новосибирской области осуществляет лицензирующий орган, а не заявитель.

Результаты мониторинга показали, что помимо документов, необходимых для получения государственной услуги в соответствии с п. 12 Административного регламента, заявители предоставляли в лицензирующий орган справку об отсутствии задолженности, полученную в Управлении ФНС по Новосибирской области. Кроме того, заявители самостоятельно получали документы, которые находятся в распоряжении государственных органов:

- выписка из ЕГРЮЛ (Управлении ФНС по Новосибирской области);

- сведения о наличии у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более (Управление Росреестра по Новосибирской области).

Таким образом, среднее количество документов, которое предоставил каждый заявитель, составило 2,47 документа. В 2012 году аналогичный показатель составил 6 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 1 до 5 документов (среднее значение – 3,07).

Согласно результатам прошлогоднего мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг по исследуемой государственной услуге, проведенного Миэкономразвития Новосибирской области, респонденты указали, что им необходимо было предоставить пакет из 4 - 6 документов. Среднее значение оптимального количества документов составило 5,33.

Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги представлены в табл. 49.

Таблица 49. Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 0 | 0,91 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра) | 0 | 1 | 2 |
| 3 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы 49, наибольшее количество раз заявители обращались в Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (2 раза), Управление Росреестра Новосибирской области (2 раза) и Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства (2 раза).

Среднее количество обращений в различные инстанции (учреждения) составило 2,7 раза.

По результатам прошлогоднего мониторинга данной услуги в Новосибирской области, количество обращений в различные инстанции составило:

- Управление Росреестра Новосибирской области (5 раз);

- Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства (4 раза).

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 6 до 52 дней и в среднем составляют 25,89 дней (табл. 50). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 50. Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 2 | 10 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 2,36 | 10 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 1 | 1 | 1 |
| **4** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **5** | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 2 | 19,53 | 30 |
|  | **Итого:** | **6** | **25,89** | **52** |

Согласно данным, представленным в таблице 50, наибольшее количество времени заняло у заявителей непосредственно оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (максимальное количество – 30 дней).

По результатам аналогичного мониторинга, проведенного в 2012 году, определено, что временные затраты заявителей варьировались от 14 до 82 дней и составляют в среднем 43,8 дней. Таким образом, можно сделать вывод, что общие сроки существенно сократились.

В таблице 51 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги, установленная по итогам мониторинга в 2012 году.

Таблица 51. Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 7 | 30 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,4 | 2 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | - | - | - |
| **5** | Оформление лицензии в Минпромторге Новосибирской области | 10 | 25,4 | 30 |
| **6** | **Другие***, напишите*  **1.** Получение документов в Управлении Роспотребнадзор | 2 | 10 | 20 |
|  | **Итого:** | **14** | **43,8** | **82** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 7 до 30 дней (среднее значение – 14,37 дней). В 2012 году респонденты указали, что оптимальным является срок от 10 до 30 дней (среднее значение - 25,4 дней).

Согласно п. 10 Административного регламента, общий срок предоставления государственной услуги составляет 30 дней. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в форме электронных документов с использованием электронной подписи, срок предоставления государственной услуги составляет 25 дней со дня получения заявления. В случае необходимости проведения дополнительной экспертизы указанный срок может быть продлен на период ее проведения, но не более чем на 30 дней.

Исходя из данных табл. 50, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области не был превышен.

Ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги составило от 0 до 30 минут (среднее значение – 3,6 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 30 минут (среднее значение – 2,77 мин.). Стоит отметить, что нормативный максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов и получении результата государственной услуги составляет не более 15 мин.

По результатам прошлогоднего мониторинга ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги составило от 0 до 1 минуты (среднее значение – 0,1 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 1 минуты (среднее значение – 0,1 мин.). Кроме того, нормативный максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов и получении результата государственной услуги в 2012 году составлял не более 30 мин.

В ходе мониторинга выявлено, что все респонденты считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2012 году доля таких респондентов составляла всего лишь 30%.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным опроса, общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьируется от 40 600 до 44 200 руб. (табл. 52).

Таблица 52 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 600 | 866,67 | 1 000 |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 40 000 | 40 000 | 40 000 |
| **7** | Иное: покупка кассы | 0 | 600 | 1 200 |
| **8** | Иное: внесение изменений в лицензию | 0 | 1 000 | 2 000 |
|  | **Итого:** | **40 600** | **42 466,67** | **44 200** |

Согласно данным табл. 52, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 42 466,67 руб. Более половины опрошенных (70%) считают такую сумму расходов скорее не обоснованной, чем да. Только 20% респондентов указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

По результатам прошлогоднего мониторинга установлено, что половина опрошенных считают такую сумму расходов скорее не обоснованной, чем да. 40% заявителей считают, что такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

Кроме того, по результатам мониторинга 2012 года определено, что общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьируется от 40 000 до 96 000 рублей. В таблице 5 представлена структура официальных расходов, установленная по итогам прошлогоднего мониторинга.

В ходе мониторинга 2011 года респонденты указали, что уровень их финансовых затрат, связанных с предоставлением услуги, в среднем составил 82 000 руб., что в 2 раза больше нормативного значения, а в отдельных случаях достигал до 140 000 рублей, т.е. превышал норматив более чем в 3 раза.

Таблица 53 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Сведения о наличии у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | 0 | 1 500 | 15 000 |
| **2** | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) | 0 | 100 | 1 000 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
| **4** | Услуги копирования | - | - | - |
| **5** | Услуги нотариуса | - | - | - |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 40 000 | 44 000 | 80 000 |
|  | **Итого:** | **40 000** | **45 600** | **96 000** |

В соответствии со ст. 333.33 Налогового кодекса РФ за предоставление государственной услуги взимается государственная пошлина в размере:

1) за выдачу лицензии – 40 000 руб. за каждый год срока действия лицензии;

2) за продление срока действия лицензии – 40 000 руб. за каждый год срока действия лицензии.

По мнению респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 14 600 руб. (от 1 200 до 30 000 руб.) По результатам прошлогоднего мониторинга оптимальная стоимость предоставления услуги по мнению опрошенных должна составлять в среднем 17 777,78 руб. (от 5 0000 до 30 000 руб.).

Дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов по отношению с общими затратами 66,7% заявителей считают значительными. По мнению 3,3% респондентов такие расходы являются незначительными. Остальные заявители затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011 и в 2012 году.

Кроме того, в ходе мониторинга не выявлена практика привлечения посредников (сторонних организаций) в рамках получения государственной услуги.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 54).

Таблица 54 - Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,2 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,2 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,37 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,07 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[136]](#footnote-136) | 3,73 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,17 |
|  | **Среднее значение** | **4,12** |

Уровень доступности услуги составил 4,12 балла, что можно оценить как «хорошо». В 2012 году уровень доступности составлял 4,63 балла. Таким образом, уровень доступности по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга существенно снизился.

Самую низкую оценку (3,73 балла) респонденты присвоили по параметру информационная доступность порядка приема заявителей. Самую высокую оценку (4,37 балла) – параметру «Удобство графика работы».

По результатам прошлогоднего мониторинга самую низкую оценку (4,3) заявители присвоили параметру «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги». Самую высокую оценку (4,8) – параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей».

Согласно результатам мониторинга, половина заявителей получили информацию о процедуре получения данной услуги при личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу. 60% опрошенных указали, что использовали Интернет-ресурсы учреждений и организаций для получения интересующей их информации, 3,3% респондентов пользовались информацией из нормативных правовых актов. Получить интересующую информацию по телефону предпочли 10% респондентов. Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 55).

Таблица 55 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,8 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,7 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,87 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,9 |
|  | **Среднее значение** | **4,82** |

Данные таблицы 55 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают как «отличное». Уровень качества составил 4,82 балла, что существенно превышает уровень доступности исследуемой услуги. При этом по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга, уровень качества снизился. Так в 2012 году по всем параметрам оценки качества респонденты поставили самые высокие оценки – 5 баллов.

По результатам мониторинга 2011 года, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области, уровень качества составлял 3,6 и оценивался респондентами выше чем «удовлетворительно», но ниже чем «хорошо».

В ходе мониторинга определено, что наиболее всего заявители удовлетворены соблюдением сроков оказания услуги (4,9 балла). Менее всего респондентов устроила комфортность оказания услуги (4,7 балла).

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 76,7% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 89,4%. По результатам мониторинга 2012 года данный показатель составил 96,3%; в 2011 году – 66,8%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.***

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 56).

Таблица 56 - Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011 год** | **2012 год** | **2013 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 70 |  | 6,7 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 | 50 |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 20 | 66,7 | 56,7 |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 |  |  |
| 5 | Большие очереди | 40 |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 50 |  | 20 |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | 20 |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |

Из таблицы 56 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции, являются дороговизна услуг (пошлин, платежей) и отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.). Данный фактор отметили 56,7% и 20% респондентов соответственно.

Показательным является сравнение результатов данного мониторинга с результатами мониторинга 2012 года. Так в 2012 году половина опрошенных отмечали среди основных проблем хождение по многим кабинетам. В 2013 году данную проблему не указал ни один из опрошенных. Также сократилась доля заявителей, недовольных стоимостью получения государственной услуги (2012 год – 66,7%, 2013 год – 56,7%).

По мнению респондентов наиболее существенными являются следующие проблемы при получении услуги:

- государственная пошлина одинакова как для крупных предпринимателей, так и для средних и малых;

- отсутствие достаточной информации о получении услуги в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

- недоброжелательное отношение к заявителям со стороны некоторых сотрудников органов власти;

- и др.

Половина опрошенных указали, что в целом не имеют претензий к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу. Только 33,35% заявителей отметили, что скорее не удовлетворены качеством полученной государственной услуги. Остальные опрошенные затруднились ответить.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (табл. 30).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 1,00.

Таблица 57 - Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 19,53 | 1,00 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 3,6 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 2,77 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 40 000 | 40 000,0 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 5 | 2,47 | 1,00 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0% | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

Согласно данным таблицы 57, нормативные значения не были превышены ни по одному из исследуемых показателей.

Необходимо отметить, что в 2012 году интегральный показатель по данной услуге составлял 0,95, а в 2011 - 0,79.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 58.

Таблица 58 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на право ведения образовательной деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Сведения о наличии у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | не установлена | 0 | 0 | 0 | - |
| **2** | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) | не установлена | 0 | 0 | 0 | - |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | не установлено | 0 | 0 | 0 | - |
| **4** | Услуги копирования | не установлено | 0 | 0 | 0 | - |
| **5** | Услуги нотариуса | не установлено | 600 | 866,67 | 1 000 | - |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 40 000 | 40 000 | 40 000 | 40 000 | - |
| **7** | Услуги посредников | не предусмотрено | 0 | 0 | 0 | - |
| **8** | Иное: покупка кассы | не установлено | 0 | 600 | 1 200 |  |
| **9** | Иное: внесение изменений в лицензию | не установлено | 0 | 1 000 | 2 000 |  |
|  | **Итого:** |  | **40 600** | **42 466,67** | **44 200** |  |

Как следует из табл. 58, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

Дополнительные расходы варьируются от 600 до 4 200 руб. (среднее значение – 2 466,67 руб.) и связаны с обращением к услугам нотариуса, покупкой кассы и внесением изменений в лицензию.

Государственная пошлина за выдачу лицензии на розничную продажу алкогольной продукции составила 40 000 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[137]](#footnote-137), связанных с получением услуги, варьируется от 40 600 до 44 200 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 42 466,67 руб. Большинство опрошенных (66,7%) отметили, что дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов по отношению с общими затратами являются для них значительными.

Кроме того, респонденты считают, что общая стоимость получения данной услуги должна варьироваться в пределах от 1 200 до 30 000 руб. (среднее значение – 14 600 руб.).

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги в ходе мониторинга не выявлена.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни по одной из исследуемых государственных услуг не было выявлено фактов мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2012 году.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на розничную торговлю алкогольной продукции. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011, и в 2012 году.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как «низкий».

**Государственная услуга №7 «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 16 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов»***

В ходе мониторинга было опрошено 16 заявителей, в том числе 15 представителей юридических лиц и 1 заявитель – индивидуальный предприниматель.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.*** При получении регистрации заявителям приходилось обращаться в следующие органы и учреждения:

1) Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Управление ФНС по Новосибирской области).

2) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра по Новосибирской области).

3) Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области.

4) Новосибирский центр стандартизации и метрологии (НЦСМ).

Согласно пункту 22 Административного регламента[[138]](#footnote-138) при предоставлении государственной услуги министерство взаимодействует с:

1) Управлением Федеральной налоговой службы по Новосибирской области в целях получения сведений, подтверждающих факт внесения сведений о соискателе лицензии в Единый государственный реестр юридических лиц (Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей), а также факт постановки заявителя на налоговый учет;

2) Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области в целях получения сведений о, внесенные в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним, сведения о наличии у заявителя необходимых для осуществления лицензируемого вида деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений);

3) Управлением Федерального казначейства по Новосибирской области в целях подтверждения факта оплаты заявителем государственной пошлины.

Заявители отмечали, что им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что соответствует законодательству. Некоторые опрошенные указали на необходимость получения документов, неуказанных в перечне документов, необходимых для получения услуги:

1) справка об отсутствии задолженности (Управление ФНС по Новосибирской области);

2) документы, подтверждающие аттестацию на измерительное оборудование (НЦСМ);

3) удостоверение на право проведения соответствующих работ (Учебный центр);

4) сертификаты о соответствии квалификации работников (Учебный центр).

Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 7,56 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 7,33 документов (от 5 до 10 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали аналогичное оптимальное количество документов.

В таблице 59 представлены данные о количестве обращений респондентов в органы власти и учреждения при получении исследуемой услуги.

Таблица 59 - Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 1,08 | 2 |
| 3 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 2 |
| 4 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 1 | 1,94 | 2 |
| 5 | Другое: Новосибирский центр стандартизации и метрологии (НЦСМ) | 1 | 1,92 | 2 |

Согласно данным таблицы 59, во все инстанции заявителям пришлось обращаться не более 2-х раз. По итогам мониторинга 2012 года было установлено, что наибольшее количество раз пришлось обратиться заявителям в Новосибирский центр стандартизации и метрологии – 4 раза. Кроме того, некоторые респонденты указывали на необходимость обращений в следующие организации:

1) экологическая организация;

2) организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств;

3) организация, оказывающая услуги по страхованию.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 40 до 135 дней (табл. 60).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 60 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,5 | 5 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 2,09 | 10 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **5** | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 14 | 30,38 | 45 |
| **6** | Получение документов в НЦСМ | 8 | 10,83 | 14 |
| **7** | Получение документов в Учебном центре | 15 | 29,33 | 60 |
|  | **Итого:** | **40** | **75,13** | **135** |

Согласно данным табл. 60, наибольшее количество времени затрачено заявителями при оформлении лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области – 60 дней.

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 61 до 101 дня и составляют в среднем 73,45 дней.

В таблице 61 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года.

Таблица 61 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 3,67 | 20 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги нотариуса | 0 | 0,78 | 1 |
| **4** | Оформление лицензии в Минпромторге Новосибирской области | 30 | 36 | 45 |
| **5** | **Другие***, напишите*  **1. Новосибирский центр стандартизации и метрологии (НЦСМ)** | 10 | 12 | 14 |
| **6** | **2. Экологическая организация** | 10 | 10 | 10 |
| **7** | **3. Организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств** | 10 | 10 | 10 |
| **8** | **4. Организация, оказывающая услуги по страхованию** | 1 | 1 | 1 |
|  | **Итого:** | **61** | **73,45** | **101** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 14 до 30 дней (среднее значение – 26,44 дней). В 2012 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 30 до 45 дней (среднее значение – 40,5 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - в срок, не превышающий сорока пяти рабочих дней со дня приема заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 28 административного регламента, министерство принимает решение о предоставлении лицензии или об отказе в ее предоставлении;

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменения его наименования, адреса места нахождения, прекращения лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращения выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 29 административного регламента;

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - в срок, не превышающий тридцати рабочих дней со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 29 административного регламента;

4) выдача лицензии - в течение трех рабочих дней после дня подписания и регистрации лицензии министерством она вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - в течение трех рабочих дней со дня получения министерством заявления и документов в соответствии с пунктами 30, 31 административного регламента;

6) прекращение действия лицензии - в течение десяти рабочих дней министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности;

7) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - в течение пяти рабочих дней со дня получения заявления о предоставлении таких сведений.

На ожидание в очереди для подачи документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 10 минут (среднее значение – 2,31 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 1,69 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов и получении результата государственной услуги не должен превышать 15 мин.

По итогам мониторинга 2012 года на ожидание в очереди для подачи документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 60 минут (среднее значение – 5 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 60 минут (среднее значение – 5 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов и получении результата государственной услуги равен 20 мин.

Большинство опрошенных (81,3%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2012 году подобный ответ дали 70% опрошенных. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 9 400 до 272 600 руб. (табл. 62).

Таблица 62 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений) | 0 | 75 | 600 |
| **2** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании технических средств, оборудования и технической документации | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 600 | 771,43 | 1 000 |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 6 000 | 6 000 | 6 000 |
| **7** | Получение документов в НЦСМ | 800 | 2 572,31 | 15 000 |
| **8** | Получение документов в Учебном центре | 2 000 | 54 500 | 250 000 |
|  | **Итого:** | **9 400** | **63 918,74** | **272 600** |

Согласно данным табл. 62, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 63 918,74 руб.

Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при получении документов в Учебном центре, а именно: удостоверения на право проведения соответствующих работ и сертификатов о соответствии квалификации работников (максимальное значение – 250 000 руб.).

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии - 6 000 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 2 600 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 600 рублей;

предоставление (выдача) дубликата лицензии - 600 рублей;

продление срока действия лицензии - 600 рублей;

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 50 585 руб.

В таблице 63 представлена структура официальных расходов заявителей при получении

Таблица 63 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2012 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании земельного участка, зданий, сооружений, оборудования, инвентаря, используемых для осуществления заготовки, переработки и реализации лома цветных металлов, а также их соответствие установленным требованиям | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Копия утвержденного соискателем лицензии описания технологии заготовки, переработки и реализации лома цветных металлов для каждого объекта осуществления лицензируемой деятельности с указанием состава используемого оборудования и его производительности по операциям | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
| **4** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 0 | 340 | 1 000 |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 200 | 2 120 | 2 600 |
| **7** | Аккредитация главного метролога | 0 | 4 000 | 40 000 |
| **8** | НЦСМ (проверка дозиметров) | 2 500 | 15 625 | 35 000 |
| **9** | НЦСМ (свидетельство аттестации лаборатории) | 0 | 6 000 | 60 000 |
| **10** | Организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств | 0 | 2 500 | 25 000 |
| **11** | Организация, оказывающая услуги по страхованию | 0 | 20 000 | 200 000 |
|  | **Итого:** | **2700** | **50 585** | **363 600** |

Согласно данным табл. 63, средний размер затрат, связанных с получением услуги, в 2012 году варьировался от 2 700 до 363 600 рублей. Максимальные финансовые издержки при получении государственной услуги составили 363 600 руб. Большую часть из этих средств (200 000 руб.) респонденты заплатили за получение страхового полиса в организации, оказывающей услуги по страхованию.

Большинство опрошенных (93,8%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. 6,2% респондентов затруднились дать ответ на данный вопрос. В ходе мониторинга в 2012 году половина опрошенных указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 6 000 до 40 000 руб. (среднее значение – 12 250 руб.)

Большинство опрошенных (68,75%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. И только 6,25% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, значительными по отношению с общими затратами. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на данный вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов.

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

Аналогичные результаты были получены по итогам мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2012 году.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 64).

Таблица 64 -Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,44 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,38 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,81 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,81 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[139]](#footnote-139) | 4,81 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,94 |
|  | **Среднее значение** | **4,70** |

Уровень доступности услуги составил 4,70 балла. По сравнению с результатами мониторинга 2012 года, уровень доступности незначительно сократился (4,77 балла).

Наибольшую оценку заявители присвоили параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 4,94 балла. В 2012 году самую высокую оценку (4,9) респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы».

Наименьшую оценку заявители выставили по параметру «Полнота и понятность предоставляемой информации» - 4,38 балла.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 65).

Таблица 65 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,94 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 5 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,88 |
|  | **Среднее значение** | **4,96** |

Данные таблицы 65 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают существенно выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,96 баллов. В 2012 году уровень качества составил 4,90 балла.

Все параметры оценки качества респонденты оценили достаточно высоко, что свидетельствует о высоком качестве предоставления государственной услуги.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 93,75% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 96,6%. По результатам мониторинга 2012 года данный показатель составил 96,7%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 66).

Таблица 66 - Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2012 год** | **2013 год[[140]](#footnote-140)** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 20 |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |  |
| 5 | Большие очереди |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |

По результатам мониторинга установлено, что ни один из респондентов не испытывал трудностей при получении исследуемой услуги.

Большинство респондентов (62,5%) указали, что получали информацию о процедуре получения данной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций; 43,8% респондентов обращались к работнику органа предоставляющего государственную услугу. Наименьшее количество респондентов (по 6,3%) предпочли получить информацию на стендах в учреждении, предоставляющем услугу; из газет, журналов, по телевидению; а также из нормативных правовых актов.

Стоит отметить, что, как правило, заявители получают интересующую информацию из нескольких источников.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» (табл. 67).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,99.

Таблица 67 - Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 30,38 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 2,31 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 1,69 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 6 000,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,94 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 7 | 7,56 | 0,93 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,99** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области достигло значения 0,99. В 2012 году интегральная оценка по данной услуге составляла 0,91. Можно сделать вывод, что административные барьеры по данной услуге практически сведены к нулю.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 68.

Таблица 68 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений) | - | 0 | 75 | 600 |  |
| **2** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании технических средств, оборудования и технической документации | - | 0 | 0 | 0 |  |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | - | 0 | 0 | 0 |  |
| **4** | Услуги копирования | - | 0 | 0 | 0 |  |
| **5** | Услуги нотариуса | - | 600 | 771,43 | 1 000 |  |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 6 000 | 6 000 | 6 000 | 6 000 |  |
| **7** | Получение документов в НЦСМ | - | 800 | 2 572,31 | 15 000 |  |
| **8** | Получение документов в Учебном центре | - | 2 000 | 54 500 | 250 000 |  |
| **9** | Услуги посредников | не предусмотрено | 0 | 0 | 0 |  |
|  | **Итого:** |  | **9 400** | **63 918,74** | **272 600** |  |

Как следует из табл. 68, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

По данным респондентов, общий размер затрат[[141]](#footnote-141), связанных с получением услуги, варьируется от 9 400 до 272 600 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 63 918,74 руб.

Большинство опрошенных (93,8%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. 6,2% респондентов затруднились дать ответ на данный вопрос. В ходе мониторинга в 2012 году половина опрошенных указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 6 000 до 40 000 руб. (среднее значение – 12 250 руб.)

Большинство опрошенных (68,75%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. И только 6,25% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, значительными по отношению с общими затратами. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на данный вопрос.

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги не распространена: никто из опрошенных не пользовался услугами посредников. В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из административных процедур, необходимых для получения лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

**Государственная услуга №8 «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 17 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 17 заявителей.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.*** При получении разрешения заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области.

2) Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области.

3) ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (ГБУ НСО ТУАД).

4) ФКУ «Федеральное управление автомобильных дорог «Сибирь» (Сибуправтодор).

Согласно результатам исследования, помимо документов, установленных Административным регламентом[[142]](#footnote-142) заявители предоставляли в органы власти письмо о выдаче разрешения. Полученное в ГБУ НСО «ТУАД».

Среднее количество документов, предъявляемых заявителями, составило 4,06 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 4 до 10 документов (среднее значение – 6,29).

Таблица 69 - Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области. | 1 | 1,74 | 2 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области. | 1 | 1,90 | 2 |
| 3 | ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (ГБУ НСО ТУАД). | 2 | 2 | 2 |
| 4 | ФКУ «Федеральное управление автомобильных дорог «Сибирь» (Сибуправтодор). | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы 69, заявители обращались во все инстанции не более двух раз.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 25 до 37 дней и составляют в среднем 34,53 дня (табл. 70).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 70 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | 2 | 2,71 | 4 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Оформление разрешения в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области | 20 | 28,82 | 30 |
| **5** | ГБУ НСО «ТУАД» | 3 | 3 | 3 |
|  | **Итого:** | **25** | **34,53** | **37** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 2 до 5 дней (среднее значение – 2,82 дня).

Согласно пункту 8 Административного регламента срок предоставления государственной услуги устанавливается с момента обращения заявителя до момента принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и составляет 20 рабочих дней. С учетом того, что заявители в ответах указывали календарные дни, необходимо нормативный срок предоставления услуги перевести в календарные дни. Таким образом, нормативный срок предоставления услуги составит 28 календарных дней.

Результаты проведенного мониторинга показывают, что в отдельных случаях фактический срок предоставления услуги превышал нормативный.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 10 до 15 минут (среднее значение – 12,35 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 10 до 20 минут (среднее значение – 14,71 мин.).

Все респонденты указали, что считают дополнительные временные издержки при получении услуги значительными.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 4 500 до 204 500 рублей (табл. 71).

Таблица 71 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документы транспортного средства (паспорт транспортного средства или свидетельство о регистрации транспортного средства), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Схема транспортного средства (автопоезда), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с изображением размещения такого груза | 2 000 | 2 000 | 2 000 |
| **3** | Сведения о технических требованиях к перевозке заявленного груза в транспортном положении | 500 | 500 | 500 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги копирования | 500 | 1 250 | 2 000 |
| **6** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Оплата государственной пошлины | 1 500 | 111 264,71 | 200 000 |
|  | **Итого:** | **4 500** | **115 014,71** | **204 500** |

Согласно данным табл. 71, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 115 014,71 руб.

В соответствии с пунктом 13 Административного регламента за выдачу разрешения взимается государственная пошлина в размере 1 000,00 рублей в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2009 № 374-ФЗ «О внесении изменений в статью 45 части первой и в главу 25.3 части второй Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации, а также о признании утратившим силу Федерального закона «О сборах за выдачу лицензий на осуществление видов деятельности, связанных с производством и оборотом этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

В случае если транспортное средство является тяжеловесным, взимается возмещение вреда автомобильным дорогам. Размер вреда определяется на основании Постановления Губернатора Новосибирской области «О взимании платы с владельцев или пользователей автомобильного транспорта, перевозящего тяжеловесные грузы при проезде по автомобильным дорогам общего пользования регионального и межмуниципального значения, относящимся к государственной собственности Новосибирской области» от 25 марта 2009г. № 118 и Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2009г. № 934 «О возмещении вреда, причиняемого транспортными средствами, осуществляющими перевозки тяжеловесных грузов по автомобильным дорогам Российской Федерации» расчетным путем в зависимости от параметров транспортного средства, маршрута движения, количества перевозок.

Необходимо указать, что Постановление Губернатора Новосибирской области от 25.03.2009г. № 118 признано утратившим силу, в соответствии с Постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.03.2011 №63.

Соответственно, необходимо внести изменения в действующий административный регламент предоставления исследуемой услуги.

Согласно положениям Правил возмещения вреда, причиняемого транспортными средствами, осуществляющими перевозки тяжеловесных грузов[[143]](#footnote-143), размер платы в счет возмещения вреда рассчитывается применительно к каждому участку автомобильной дороги, по которому проходит маршрут транспортного средства, по следующей формуле:

,

где:

- размер платы в счет возмещения вреда участку автомобильной дороги (рублей);

- размер вреда при превышении значения предельно допустимой массы транспортного средства, определенный соответственно для автомобильных дорог федерального значения, автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения, автомобильных дорог местного значения, частных автомобильных дорог (рублей на 100 километров);

- размер вреда при превышении значений предельно допустимых осевых нагрузок на каждую ось транспортного средства, определенный соответственно для автомобильных дорог федерального значения, автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения, автомобильных дорог местного значения, частных автомобильных дорог (рублей на 100 километров);

i - количество осей транспортного средства, по которым имеется превышение предельно допустимых осевых нагрузок;

S - протяженность участка автомобильной дороги (сотни километров);

- базовый компенсационный индекс текущего года, рассчитываемый по следующей формуле:

,

где:

- базовый компенсационный индекс предыдущего года (базовый компенсационный индекс 2008 года принимается равным 1,  = 1);

- индекс-дефлятор инвестиций в основной капитал за счет всех источников финансирования в части капитального ремонта и ремонта автомобильных дорог на очередной финансовый год, разработанный для прогноза социально-экономического развития и учитываемый при формировании федерального бюджета на соответствующий финансовый год и плановый период.

Общий размер платы в счет возмещения вреда определяется как сумма платежей в счет возмещения вреда, рассчитанных применительно к каждому участку автомобильных дорог, по которому проходит маршрут транспортного средства.

Большинство опрошенных (76,4%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 23,6% респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 94 147,06 руб. (от 500 до 200 000 руб.).

Также большинство респондентов (82,35%) указали, что считают дополнительные финансовые расходы незначительными. По мнению 11,76% опрошенных данный вид расходов является значительным. Остальные респонденты затруднились дать ответ на указанный вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью.

Кроме того, никто из опрошенных не отметил необходимости обращения к сторонним организациям (посредникам) за содействием в получении услуги.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 72).

Таблица 72 - Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,35 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,53 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,65 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,35 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[144]](#footnote-144) | 4,35 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,53 |
|  | **Среднее значение** | **4,46** |

Уровень доступности услуги составил 4,46 балла. Самую низкую оценку (4,35 баллов) респонденты присвоили трем параметрам: «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги», «Территориальная доступность учреждения» «Информационная доступность порядка приема заявителей».

Наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Удобство графика работы» - 4,65 балла.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 73).

Таблица 73 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,59 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,47 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 3,47 |
|  | **Среднее значение** | **4,13** |

Данные таблицы 73 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают существенно ниже, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,13 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (3,47 баллов). Наиболее высокую оценку заявители присвоили параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,59 баллов.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 35,3% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 85,9%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.***

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 74).

Таблица 74 - Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 29,4 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 5,0 |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |
| 5 | Большие очереди | 11,8 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 5,9 |

Из таблицы 74 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении исследуемой услуги, являются хождение по многим кабинетам (или учреждениям) и большие очереди. Также заявители указали, что существенно затрудняет получение разрешения дороговизна услуг (пошлин, платежей) и отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услугу.

Кроме того, 41,2% опрошенных указали на волокиту при рассмотрении документов. Большинство заявителей (58,8%) назвали среди наиболее существенных проблем предоставления услуги – затягивание сроков рассмотрения документов.

Необходимо ответить, что все опрошенные указали, что имеют претензии к качеству работы учреждений, предоставляющих исследуемую услугу, что может свидетельствовать о проблемах при получении услуги и высоком уровне административных барьеров.

47,1% респондентов получили интересующую информацию об услуге из Интернет-ресурсов учреждений и организаций. Каждый четвертый опрошенный обращался к работнику органа власти за консультацией по порядку получения услуги по телефону. 35,3% респондентов указали, что получали информацию на стендах в учреждении, предоставляющем услугу.

По результатам проведенного исследования провести расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» не представляется возможным, т.к. затруднительно определить нормативное значение стоимости предоставления услуги.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 75.

Таблица 75 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на право ведения образовательной деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документы транспортного средства (паспорт транспортного средства или свидетельство о регистрации транспортного средства), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **2** | Схема транспортного средства (автопоезда), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с изображением размещения такого груза | - | 2 000 | 2 000 | 2 000 | - |
| **3** | Сведения о технических требованиях к перевозке заявленного груза в транспортном положении | - | 500 | 500 | 500 | - |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **5** | Услуги копирования | - | 500 | 1 250 | 2 000 | - |
| **6** | Услуги нотариуса | - | 0 | 0 | 0 |  |
| **7** | Оплата государственной пошлины | 1 000 | 1 500 | 111 264,71 | 200 000 | - |
| **8** | Услуги посредников | не предусмотрено | - | - | - | - |
|  | **Итого:** |  | **4 500** | **115 014,71** | **204 500** |  |

Как следует из табл. 75, размер государственной пошлины, оплаченной заявителями, варьируется от 1 500 до 200 000 руб. и в среднем составляет 111 264,71 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[145]](#footnote-145), связанных с получением услуги, варьируется от 4 500 до 204 500 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 115 014,71 руб.

Большинство опрошенных (76,4%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 23,6% респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 94 147,06 руб. (от 500 до 200 000 руб.).

Также большинство респондентов (82,35%) указали, что считают дополнительные финансовые расходы незначительными. По мнению 11,76% опрошенных данный вид расходов является значительным. Остальные респонденты затруднились дать ответ на указанный вопрос.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения исследуемой услуги.

Кроме того, никто из опрошенных не отметил необходимости обращения к сторонним организациям (посредникам) за содействием в получении услуги.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как средний.

**Государственная услуга №9 «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги в точке предоставления услуги |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 20 заявителей, которые обратились за получением разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

***Административные барьеры, связанные с межведомственным взаимодействием.*** При получении разрешения заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области

2) Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что также соответствует законодательству.

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги. Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 2,35 документа.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 2 до 3 документов (среднее значение – 2,55).

Таблица 76 - Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | 1 | 1,53 | 2 |
| 2 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Нотариус | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Другое: МФЦ | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы 76, все заявители получали государственную услугу в МФЦ. Никто не обращался в различные инстанции более двух раз.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 4 до 41 дней и составляют в среднем 18,39 дней (табл. 77).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 77 - Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | 1 | 4 | 10 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **4** | Оформление разрешения в МФЦ | 2 | 13,39 | 30 |
|  | **Итого:** | **4** | **18,39** | **41** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 1 до 21 дней (среднее значение – 10,3 дней).

Согласно пункту 12 Административного регламента[[146]](#footnote-146) сроки предоставления государственной услуги устанавливаются со дня поступления в министерство документов, необходимых для предоставления государственной услуги, до дня получения результата предоставления государственной услуги:

выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области не более 30 дней;

выдача дубликата на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области не более 10 дней;

переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области не более 15 дней;

аннулирование разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области не более 5 дней.

Таким образом, можно сделать вывод, что нормативное значение срока предоставления государственной услуги не превышалось ни при получении услуги в органе власти, ни при получении услуги в МФЦ.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 4,05 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 15 минут (среднее значение – 3,25 мин.).

Согласно пункту 20 Административного регламента время ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 60 минут.

Большинство опрошенных (70%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. И только 5% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 650 до 3 450 рублей (табл. 78).

Таблица 78 - Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Свидетельство о регистрации транспортных средств, которые предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | 0 | 1 211,76 | 2 600 |
| **2** | Копия договора лизинга или договора аренды транспортного средства, которое предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании договора лизинга или договора аренды), заверенную заявителем, либо копия нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством, которое предполагается использовать индивидуальным предпринимателем для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании выданной физическим лицом нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 300 | 400 | 500 |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 350 | 350 | 350 |
|  | **Итого:** | **650** | **1 961,76** | **3 450** |

Согласно данным табл. 78, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 1 961,76 руб.

В соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 25.08.2011 № 372-п "О порядке выдачи разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области":

1) размер платы за выдачу разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области - 350 рублей (за одно разрешение);

2) размер платы за выдачу дубликата разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области - 150 рублей (за одно разрешение);

3) размер платы за переоформление разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области - 350 рублей (за одно разрешение).

Таким образом, нормативное значение платы за предоставление государственной услуги не превышено.

Большинство опрошенных (85%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению остальных респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 967,86 руб. (от 350 до 3 000 руб.).

Кроме того, большинство респондентов (75%) отметили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, незначительными. Остальные опрошенные затруднились ответить на данный вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью.

Результаты мониторинга показали, что ни один из заявителей не пользовался услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 79).

Таблица 79 - Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,5 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,5 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,6 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,5 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[147]](#footnote-147) | 3,65 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,5 |
|  | **Среднее значение** | **4,38** |

Уровень доступности услуги составил 4,38 балла. Самую низкую оценку (3,65) респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей».

Наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Удобство графика работы» - 4,6 балла.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 80).

Таблица 80 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,9 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,85 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,85 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,8 |
|  | **Среднее значение** | **4,85** |

Данные таблицы 80 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,85 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (4,8 балла).

Следует отметить, что по всем параметрам оценки качества услуги заявители выставили довольно высокие оценки.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительно ответили все опрошенные.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 92,3%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги:

- длительный срок оформления разрешения. По мнению заявителей срок предоставления услуги необходимо сократить;

- малое количество МФЦ в городе Новосибирске;

- отсутствие возможности получить услугу в электронном виде;

- и др.

Показательно, что только 5% респондентов указали, что имеют претензии к качеству работы учреждений. Это свидетельствует о высоком уровне качества и доступности предоставления исследуемой услуги и низком уровне административных барьеров.

Большинство респондентов (75%) получили интересующую информацию об услуге из Интернет-ресурсов учреждений и организаций. 20% опрошенных получили интересующую информацию по телефону от работника органа, предоставляющего услугу. Остальные респонденты получали информацию из газет, журналов, телевидения, а также при личном обращении к сотрудникам органа власти или МФЦ.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» (табл. 81).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 1,00.

Таблица 81 - Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 22 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 60 | 4,05 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 60 | 3,25 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 350 | 350 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 |  |  |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 3 | 2,35 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  |  |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области достигло значения 1,00.

Таким образом, можно сделать вывод, что нормативные значения предоставления услуги соблюдаются на 100%.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 82.

Таблица 93 - Нормативные и фактические издержки заявителей при получении разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Свидетельство о регистрации транспортных средств, которые предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | - | 0 | 1 211,76 | 2 600 | - |
| **2** | Копия договора лизинга или договора аренды транспортного средства, которое предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании договора лизинга или договора аренды), заверенную заявителем, либо копия нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством, которое предполагается использовать индивидуальным предпринимателем для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании выданной физическим лицом нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством) | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **4** | Услуги копирования | - | 0 | 0 | 0 | - |
| **5** | Услуги нотариуса |  | 300 | 400 | 500 | - |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 350 | 350 | 350 | 350 | - |
| **7** | Услуги посредников | не предусмотрено | **-** | **-** | **-** | - |
|  | **Итого:** |  | **650** | **1 961,76** | **3 450** |  |

Как следует из табл. 82, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

Размер государственной пошлины, оплаченной заявителями, составляет 350 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[148]](#footnote-148), связанных с получением услуги, варьируется от 650 до 3 450 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 1 961,76 руб.

Большинство опрошенных (85%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению остальных респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 967,86 руб. (от 350 до 3 000 руб.).

Кроме того, большинство респондентов (75%) отметили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, незначительными. Остальные опрошенные затруднились ответить на данный вопрос.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью.

Результаты мониторинга показали, что ни один из заявителей не пользовался услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий в абсолютных значениях.

Приложение 5. Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области

1. **Министерство социального развития Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Территориальные органы Министерства социального развития Новосибирской области - отделы пособий и социальных выплат |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 260 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, определенному Заказчиком. В мониторинг вошли 13 государственных услуг Министерства социального развития Новосибирской области:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.
3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области
4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.
6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
7. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области
8. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;
9. Присвоение звания «Ветеран труда».
10. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
11. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений.
12. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
13. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг – отделах пособий и социальных выплат Новосибирской области:

***1) в муниципальных районах:***

1. Баганский район
2. Барабинский район
3. Болотнинский район
4. Венгеровский район
5. Доволенский район
6. Здвинский район
7. Карасукский район
8. Каргатский район
9. Колыванский район
10. Коченевский район
11. Кочковский район
12. Краснозерский район
13. Куйбышевский район
14. Купинский район
15. Кыштовский район
16. Маслянинский район
17. Мошковский район
18. Новосибирский район
19. Ордынский район
20. Северный район
21. Сузунский район
22. Татарский район
23. Тогучинский район
24. Убинский район
25. Усть-Таркский район
26. Чановский район
27. Черепановский район
28. Чистоозерный район
29. Чулымский район

***2) в городских округах:***

1. г. Бердск
2. г. Искитим.

Выборочная совокупность составила 260 респондентов.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, степень востребованности услуг, уровни доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Административные регламенты исследуемых государственных услуг размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства социального развития Новосибирской области (далее – Минсоцразвития НСО) (http://msr.nso.ru/Pages/default.aspx).

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | Приказ Минсоцразвития НСО от 19.11.2010 № 247 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячного пособия по уходу за ребенком» |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | Приказ Минсоцразвития НСО от 09.12.2010 № 332 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате единовременного пособия при рождении ребенка» |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | Приказ Минсоцразвития НСО от 16.08.2012 № 818 «Об утверждении Административного регламента оказания государственной услуги по предоставлению ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области» |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнитель-ного пособия при рождении ребенка. | Приказ Минсоцразвития НСО от 21.12.2010 № 387 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | Приказ Минсоцразвития НСО от 23.12.2010 № 419 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | Приказ Минсоцразвития НСО от 28.12.2010 № 440 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | Приказ Минсоцразвития НСО от 23.12.2010 № 420 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по ежемесячной денежной выплате отдельным категориям граждан в Новосибирской области» |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | Приказ Минсоцразвития НСО от 09.12.2010 № 333 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | Приказ Минсоцразвития НСО от 09.12.2010 № 328 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | Приказ Минсоцразвития НСО от 23.05.2011 № 296 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов» |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | Приказ Минсоцразвития НСО от 17.09.2012 № 954 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений» |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | Приказ Минсоцразвития НСО от 28.12.2010 № 442 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по ежегодной денежной выплате гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействи-тельным удостоверения много-детной семьи | Приказ Минсоцразвития НСО от 16.08.2012 № 819 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче, продлению действия, замене, признанию недействительным удостоверения многодетной семьи» |
|  | **Соблюдение требования п. 1**  **ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг центрами занятости населения Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

1. **Степень востребованности услуг**

Наиболее востребованными оказались услуги: «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (26,54% от числа опрошенных) и «Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области» (21,15%) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень востребованности государственных услуг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 69 | 26,54 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | 27 | 10,38 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 14 | 5,38 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 2 | 0,77 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 8 | 3,08 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | 38 | 14,62 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 55 | 21,15 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 16 | 6,15 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 14 | 5,38 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 1 | 0,38 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | 7 | 2,69 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 1 | 0,38 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 8 | 3,08 |
|  | **Итого** | **260** | **100%** |

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 3.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Минсоцразвития НСО составило 4,45 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить, как «хорошо».

Таблица 3 – Уровень доступности государственных услуг в отделах пособий и социальных выплат Новосибирской области

| **№**  **п/п** | **Наименование отдела пособий и социальных выплат** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | **Удобство графика работы** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | **среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5** |
| 2 | Барабинский | 3,63 | 3,75 | 3,63 | 3,63 | **3,67** |
| 3 | Болотнинский | 4,00 | 4,00 | 3,80 | 4,20 | **3,93** |
| 4 | Венгеровский | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 5,00 | **4,92** |
| 5 | Доволенский | 4,50 | 4,50 | 4,63 | 4,51 | **4,54** |
| 6 | Здвинский | 4,95 | 4,95 | 4,95 | 4,89 | **4,95** |
| 7 | Карасукский | 4,07 | 4,36 | 4,07 | 4,07 | **4,17** |
| 8 | Каргатский | 3,56 | 3,50 | 3,22 | 3,44 | **3,43** |
| 9 | Колыванский | 4,63 | 4,63 | 4,63 | 4,63 | **4,63** |
| 10 | Коченевский | 4,20 | 4,40 | 3,00 | 4,20 | **3,87** |
| 11 | Кочковский | 4,85 | 4,85 | 4,96 | 4,85 | **4,88** |
| 12 | Краснозерский | 4,92 | 4,92 | 4,92 | 4,92 | **4,92** |
| 13 | Куйбышевский | 4,60 | 4,40 | 4,60 | 4,80 | **4,53** |
| 14 | Купинский | 4,25 | 4,25 | 4,00 | 4,25 | **4,17** |
| 15 | Кыштовский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5** |
| 16 | Маслянинский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5** |
| 17 | Мошковский | 4,40 | 4,40 | 4,40 | 4,40 | **4,4** |
| 18 | Новосибирский | 4,75 | 4,68 | 4,44 | 4,75 | **4,62** |
| 19 | Ордынский | 4,20 | 4,20 | 4,20 | 4,40 | **4,2** |
| 20 | Северный | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5** |
| 21 | Сузунский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5** |
| 22 | Татарский | 4,00 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | **4,5** |
| 23 | Тогучинский | 4,85 | 4,85 | 4,85 | 4,80 | **4,85** |
| 24 | Убинский | 4,00 | 4,25 | 4,25 | 4,17 | **4,17** |
| 25 | Усть-Таркский | 5,00 | 5,00 | 4,63 | 5,00 | **4,88** |
| 26 | Чановский | 4,90 | 4,80 | 4,80 | 4,80 | **4,83** |
| 27 | Черепановский | 4,67 | 4,67 | 4,78 | 4,67 | **4,7** |
| 28 | Чистоозерный | 4,40 | 4,40 | 4,20 | 4,20 | **4,33** |
| 29 | Чулымский | 3,47 | 3,55 | 3,55 | 3,53 | **3,52** |
| 30 | Бердск | 3,07 | 3,13 | 2,90 | 2,83 | **3,03** |
| 31 | Искитим | 4,32 | 4,72 | 4,25 | 4,36 | **4,43** |
|  | **среднее значение** | **4,46** | **4,50** | **4,40** | **4,49** | **4,45** |

Максимально высокая оценка уровня доступности государственных услуг составляет 5 баллов в отделах пособий и социальных выплат Баганского, Кыштовского, Маслянинского, Северного и Сузунского районов.

Таблица 4. Анализ подкритериев уровня доступности услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,47 | 4,36 | 3,96 | 5,00 | 3,75 | 4,64 | 4,40 | 4,53 | 4,67 | 3,00 | 4,83 | 5,00 | 4,60 | **4,40** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,44 | 4,45 | 3,86 | 5,00 | 4,25 | 4,58 | 4,43 | 4,48 | 4,94 | 2,00 | 4,67 | 5,00 | 4,85 | **4,38** |
| Удобство графика работы | 4,43 | 4,40 | 3,76 | 5,00 | 3,92 | 4,54 | 4,47 | 4,38 | 4,72 | 3,00 | 4,25 | 4,00 | 4,60 | **4,27** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,48 | 4,29 | 3,84 | 5,00 | 3,75 | 4,73 | 4,46 | 4,62 | 4,67 | 4,29 | 4,67 | 5,00 | 4,60 | **4,49** |
| **Среднее значение** | **4,45** | **4,37** | **3,86** | **5,00** | **3,92** | **4,62** | **4,44** | **4,50** | **4,75** | **3,07** | **4,60** | **4,75** | **4,66** | **4,38** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

1. *Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;*
2. *Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;*
3. *Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;*
4. *Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;*
5. *Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан;*
6. *Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;*
7. *Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области;*
8. *Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;*
9. *Присвоение звания «Ветеран труда»;*
10. *Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы ВОВ 1941-1945 годов;*
11. *Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений;*
12. *Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;*
13. *Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.*

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня доступности услуг (табл. 4).

Наиболее высокую оценку уровня доступности получила услуга «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» (5 баллов).

Самую низкую оценку получила услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» (3,07 балла).

Анализ параметров доступности предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,49 балла. Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 5.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Минсоцразвития НСО составило 4,53 балла, что можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично».

Таблица 5 - Уровень качества государственных услуг в отделах пособий и социальных выплат Новосибирской области

| **№**  **п/п** | **Наименование отдела пособий и социальных выплат** | **Вежливость сотрудников, предостав­ляющих услугу** | **Комфортность оказания услуги** | **Качество оказания услуги (точ­ность и пра­вильность заполнения документов сотрудни­ками)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| 2 | Барабинский | 3,50 | 3,00 | 3,00 | **3,17** |
| 3 | Болотнинский | 4,00 | 3,83 | 3,83 | **3,89** |
| 4 | Венгеровский | 5,00 | 4,63 | 5,00 | **4,88** |
| 5 | Доволенский | 4,88 | 4,63 | 4,63 | **4,71** |
| 6 | Здвинский | 5,00 | 4,95 | 4,95 | **4,96** |
| 7 | Карасукский | 4,75 | 4,68 | 4,47 | **4,63** |
| 8 | Каргатский | 4,17 | 3,44 | 3,56 | **3,72** |
| 9 | Колыванский | 4,63 | 4,75 | 4,63 | **4,67** |
| 10 | Коченевский | 4,20 | 4,20 | 4,20 | **4,20** |
| 11 | Кочковский | 4,96 | 4,85 | 4,85 | **4,88** |
| 12 | Краснозерский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| 13 | Куйбышевский | 4,60 | 4,20 | 4,40 | **4,40** |
| 14 | Купинский | 4,25 | 4,25 | 4,25 | **4,25** |
| 15 | Кыштовский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| 16 | Маслянинский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| 17 | Мошковский | 4,40 | 4,40 | 4,40 | **4,40** |
| 18 | Новосибирский | 4,63 | 4,63 | 4,63 | **4,63** |
| 19 | Ордынский | 4,60 | 4,00 | 4,80 | **4,47** |
| 20 | Северный | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| 21 | Сузунский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| 22 | Татарский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| 23 | Тогучинский | 4,95 | 4,80 | 4,80 | **4,85** |
| 24 | Убинский | 4,59 | 4,00 | 4,00 | **4,20** |
| 25 | Усть-Таркский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** |
| 26 | Чановский | 4,80 | 4,80 | 4,90 | **4,83** |
| 27 | Черепановский | 4,78 | 4,78 | 4,67 | **4,74** |
| 28 | Чистоозерный | 4,60 | 4,20 | 4,40 | **4,40** |
| 29 | Чулымский | 3,74 | 3,68 | 3,57 | **3,66** |
| 30 | Бердск | 2,87 | 3,10 | 3,67 | **3,21** |
| 31 | Искитим | 4,72 | 4,36 | 4,64 | **4,57** |
|  | **среднее значение** | **4,60** | **4,46** | **4,52** | **4,53** |

Максимально высокая оценка уровня качества государственных услуг составляет 5,0 баллов в отделах пособий и социальных выплат Баганского, Краснозерского, Кыштовского, Маслянинского, Северного, Сузунского, Татарского и Усть-Таркского районов.

Минимальную оценку получил отдел пособий и социальных выплат Барабинского районов (3,17 балла).

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня качества государственных услуг (табл. 6).

Наиболее высокую оценку уровня доступности получила услуга «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» (5 баллов).

Самую низкую оценку получила услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» (3,33 балла).

Анализ параметров качества предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,49 балла.

Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

***5.1. Количество документов в рамках предоставления услуги***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 7.

Таблица 6. Анализ подкритериев уровня качества государственных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услуг | 4,61 | 4,42 | 3,89 | 5,00 | 4,25 | 4,80 | 4,59 | 4,45 | 4,94 | 3,00 | 4,58 | 5,00 | 4,85 | **4,49** |
| Комфортность оказания услуги | 4,48 | 4,43 | 3,92 | 5,00 | 4,17 | 4,62 | 4,30 | 4,62 | 4,78 | 3,00 | 4,42 | 4,00 | 4,60 | **4,33** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,46 | 4,57 | 3,88 | 5,00 | 4,33 | 4,65 | 4,33 | 4,62 | 4,89 | 4,00 | 4,67 | 4,00 | 4,60 | **4,46** |
| **Среднее значение** | **4,51** | **4,47** | **3,90** | **5,00** | **4,25** | **4,69** | **4,41** | **4,56** | **4,87** | **3,33** | **4,56** | **4,33** | **4,68** | **4,43** |

Таблица 7 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| № п/п | **Количество документов, необходимых в рамках предоставления** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее модальное значение[[149]](#footnote-149)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский | 5 |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  | **4,00** |
| 2 | Барабинский | 2 |  |  |  |  |  | 9 |  |  |  |  |  |  | **5,50** |
| 3 | Болотнинский | 5 | 2 |  |  |  | 3 | 6 | 5 |  |  |  |  |  | **4,20** |
| 4 | Венгеровский | 4 | 8 |  |  |  | 3 |  |  |  |  | 6 |  |  | **5,25** |
| 5 | Доволенский | 4 |  |  |  |  |  | 4 | 3 | 4 |  |  |  |  | **3,75** |
| 6 | Здвинский | 3 | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | 4 |  | 5 |  |  | **4,50** |
| 7 | Карасукский | 6 | 3 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 3 | **3,50** |
| 8 | Каргатский | 3 |  | 4 |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  | **4,33** |
| 9 | Колыванский | 14 |  |  |  | 4 |  | 4 |  | 6 |  |  |  |  | **7,00** |
| 10 | Коченевский |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  | **6,00** |
| 11 | Кочковский | 3 | 4 |  | 5 |  | 5 | 3 | 3 |  |  |  |  |  | **3,83** |
| 12 | Краснозерский | 4 |  | 5 |  | 12 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | **7,75** |
| 13 | Куйбышевский | 3 |  |  |  | 5 |  | 4 |  |  |  | 11 | 2 |  | **5,00** |
| 14 | Купинский |  | 3 |  | 5 |  | 3 | 6 |  |  |  |  |  |  | **4,25** |
| 15 | Кыштовский | 3 |  |  |  |  | 4 | 2 |  |  |  |  |  |  | **3,00** |
| 16 | Маслянинский | 2 | 3 |  |  |  |  | 4 |  | 3 |  |  |  |  | **3,00** |
| 17 | Мошковский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | **10,00** |
| 18 | Новосибирский | 3 |  |  |  | 5 |  |  | 3 |  |  | 4 |  |  | **3,75** |
| 19 | Ордынский | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3,00** |
| 20 | Северный |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **1,00** |
| 21 | Сузунский | 7 |  |  |  |  | 3 | 2 |  |  |  |  |  |  | **4,00** |
| 22 | Татарский | 4 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  | **4,00** |
| 23 | Тогучинский | 3 | 3 |  |  |  | 4 |  | 3 | 3 |  |  |  |  | **3,20** |
| 24 | Убинский |  |  |  |  |  | 5 |  |  | 2 |  |  |  |  | **3,50** |
| 25 | Усть-Таркский | 4 |  |  |  |  | 5 | 6 |  |  |  | 4 |  |  | **4,75** |
| 26 | Чановский | 10 |  |  |  |  | 8 |  |  |  |  |  |  |  | **9,00** |
| 27 | Черепановский | 1 | 5 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,33** |
| 28 | Чистоозерный | 3 |  | 3 |  |  | 4 |  |  | 6 |  |  |  | 4 | **4,00** |
| 29 | Чулымский |  | 4 | 5 |  | 6 |  | 5 |  | 4 |  | 6 |  |  | **5,00** |
| 30 | Бердск | 6 | 5 |  |  | 5 | 6 |  |  |  | 6 |  |  |  | **5,60** |
| 31 | Искитим | 2 | 2 |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  | 2 | **2,75** |
|  | Среднее значение | **4,28** | **3,92** | **4,80** | **5,00** | **6,17** | **4,81** | **4,38** | **3,83** | **3,78** | **6,00** | **6,00** | **2,00** | **4,75** | **4,59** |

Необходимо отметить, что в разных отделах пособий и социальных выплат по одной и той же услуге выявлена необходимость предоставления разного количества документов. Так, например, по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» в отделе пособий и социальных выплат Черепановского района потребовался 1 документ, а в отделе пособий и социальных выплат Колыванского района до 14 документов.

***5.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)***

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 8.

Таблица 8 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский | 2 |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  | **2,5** |
| 2 | Барабинский | 1 |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  | **3,0** |
| 3 | Болотнинский | 3 | 2 |  |  |  | 6 | 4 | 3 |  |  |  |  |  | **3,6** |
| 4 | Венгеровский | 2 | 4 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 2 |  |  | **2,3** |
| 5 | Доволенский | 2 |  |  |  |  |  | 3 | 2 | 2 |  |  |  |  | **2,3** |
| 6 | Здвинский | 2 | 3 |  |  |  | 3 | 4 |  | 3 |  | 4 |  |  | **3,2** |
| 7 | Карасукский | 3 | 2 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 1 | **2,0** |
| 8 | Каргатский | 1 |  | 4 |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  | **3,3** |
| 9 | Колыванский | 3 |  |  |  | 2 |  | 1 |  | 2 |  |  |  |  | **2,0** |
| 10 | Коченевский |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | **2,0** |
| 11 | Кочковский | 2 | 3 |  |  |  | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |  | **2,6** |
| 12 | Краснозерский | 2 |  | 3 |  | 2 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | **2,5** |
| 13 | Куйбышевский | 1 |  |  |  | 1 |  | 2 |  |  |  | 4 | 0 |  | **1,6** |
| 14 | Купинский |  | 2 |  | 3 |  | 2 | 4 |  |  |  |  |  |  | **2,8** |
| 15 | Кыштовский | 1 |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  | **1,0** |
| 16 | Маслянинский | 1 | 1 |  |  |  |  | 2 |  | 1 |  |  |  |  | **1,3** |
| 17 | Мошковский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | **2,0** |
| 18 | Новосибирский | 2 |  |  |  | 2 |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  | **1,5** |
| 19 | Ордынский | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5,0** |
| 20 | Северный |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **1,0** |
| 21 | Сузунский | 7 |  |  |  |  | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  | **2,7** |
| 22 | Татарский | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  | **2,0** |
| 23 | Тогучинский | 2 | 2 |  |  |  | 3 |  | 2 | 1 |  |  |  |  | **2,0** |
| 24 | Убинский |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 0 |  |  |  |  | **0,5** |
| 25 | Усть-Таркский | 3 |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  |  | 2 |  |  | **2,3** |
| 26 | Чановский | 3 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  | **2,5** |
| 27 | Черепановский | 1 | 2 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2,0** |
| 28 | Чистоозерный | 2 |  | 2 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  |  | 2 | **2,4** |
| 29 | Чулымский |  | 2 | 4 |  | 5 |  | 3 |  | 4 |  | 4 |  |  | **3,7** |
| 30 | Бердск | 3 | 2 |  |  | 3 | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  | **2,8** |
| 31 | Искитим | 1 | 2 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 | **1,3** |
|  | **Среднее значение** | **2,3** | **2,3** | **3,2** | **3** | **3** | **2,4** | **3** | **2** | **2** | **3** | **2,8** | **0** | **1,5** | **2,3** |

Согласно данным табл. 8 среднее значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам Минсоцразвития НСО составляет 2,3 раза.

Максимальное значение составляет 7 обращений по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» в отделе пособий и социальных выплат Сузунского района.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 24,3% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении государственных услуг.

Опрос заявителей показал, что не возникла необходимость повторных обращений по четырем услугам:

- назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;

- присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;

- присвоение звания «Ветеран труда»;

- ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

***5.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение государственных услуг Минсоцразвития НСО представлены в табл. 9.

Таблица 9. Временные затраты на получение государственных услуг

| **№ п/п** | **Временные затраты на получение государственных услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Нормативное значение*** | ***57*** | ***57*** | ***90*** | ***90*** | ***90*** | ***41[[150]](#footnote-150)*** | ***90*** | ***60*** | ***75*** | ***90*** | ***25*** | ***90*** | ***10*** |  |
| 1 | Баганский | 3 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **2,0** |
| 2 | Барабинский | 30 |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  | **20,0** |
| 3 | Болотнинский | 1 | 2 |  |  |  | 2 | 10 | 60 |  |  |  |  |  | **15,0** |
| 4 | Венгеровский | 5 | 8 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 7 |  |  | **5,5** |
| 5 | Доволенский | 10 |  |  |  |  |  | 15 | 7 | 2 |  |  |  |  | **8,5** |
| 6 | Здвинский | 5 | 10 |  |  |  | 15 | 10 |  | 15 |  | 15 |  |  | **11,7** |
| 7 | Карасукский | 6 | 3 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 3 | **4,0** |
| 8 | Каргатский | 1 |  | 1 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | **1,3** |
| 9 | Колыванский | 7 |  |  |  | 5 |  | 1 |  | 2 |  |  |  |  | **3,8** |
| 10 | Коченевский |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | **2,0** |
| 11 | Кочковский | 10 | 3 |  | 10 |  | 10 | 7 | 10 |  |  |  |  |  | **8,3** |
| 12 | Краснозерский | 2 |  | 12 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | **4,0** |
| 13 | Куйбышевский | 7 |  |  |  | 10 |  | 10 |  |  |  | 10 | 1 |  | **7,6** |
| 14 | Купинский |  | 4 |  | 6 |  | 2 | 35 |  |  |  |  |  |  | **11,8** |
| 15 | Кыштовский | 2 |  |  |  |  | 3 | 1 |  |  |  |  |  |  | **2,0** |
| 16 | Маслянинский | 1 | 10 |  |  |  |  | 15 |  | 15 |  |  |  |  | **10,3** |
| 17 | Мошковский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | **1,0** |
| 18 | Новосибирский | 10 |  |  |  | 10 |  |  | 30 |  |  | 10 |  |  | **15,0** |
| 19 | Ордынский | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5,0** |
| 20 | Северный |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **1,0** |
| 21 | Сузунский | 14 |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  | **5,3** |
| 22 | Татарский | 1 |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | **5,5** |
| 23 | Тогучинский | 1 | 2 |  |  |  | 5 |  | 2 | 2 |  |  |  |  | **2,4** |
| 24 | Убинский |  |  |  |  |  | 10 |  |  | 15 |  |  |  |  | **12,5** |
| 25 | Усть-Таркский | 5 |  |  |  |  | 3 | 4 |  |  |  | 7 |  |  | **4,8** |
| 26 | Чановский | 7 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | **4,0** |
| 27 | Черепановский | 1 | 2 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **2,3** |
| 28 | Чистоозерный | 3 |  | 5 |  |  | 5 |  |  | 14 |  |  |  | 12 | **7,8** |
| 29 | Чулымский |  | 1 | 2 |  | 1 |  | 30 |  | 1 |  | 3 |  |  | **6,3** |
| 30 | Бердск | 10 | 10 |  |  | 15 | 7 |  |  |  | 10 |  |  |  | **10,4** |
| 31 | Искитим | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 | **1,0** |
|  | **Среднее значение** | **5,9** | **4,7** | **4,8** | **8,0** | **7,0** | **4,9** | **9,6** | **18,5** | **7,8** | **10,0** | **8,7** | **1,0** | **4,3** | **7,3** |

Согласно данным табл. 9, нормативные значения временных затрат на получение государственных услуг установлен по всем исследуемым услугам.

Нарушений нормативных значений не выявлено. При этом стоит отметить, что сроки предоставления одной и той же услуги в разных муниципальных образованиях значительно отличаются. Так, например, среднее значение временных затрат по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» составляет 1 день в отделах пособий и социальных выплат Болотнинского, Каргатского, Маслянинского, Татарского, Тогучинского и Черепановского районов, г. Искитима и 30 дней в отделе пособий и социальных выплат Барабинского района.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 10.

Таблица 10 - Время ожидания в очереди для подачи документов

| **№ п/п** | **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |  |
| 1 | Баганский | 3 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **2,0** |
| 2 | Барабинский | 30 |  |  |  |  |  | 15 |  |  |  |  |  |  | **22,5** |
| 3 | Болотнинский | 5 | 15 |  |  |  | 10 | 15 | 10 |  |  |  |  |  | **11,0** |
| 4 | Венгеровский | 10 | 10 |  |  |  | 7 |  |  |  |  | 15 |  |  | **10,5** |
| 5 | Доволенский | 0 |  |  |  |  |  | 0 | 0 | 5 |  |  |  |  | **1,3** |
| 6 | Здвинский | 0 | 0 |  |  |  | 0 | 5 |  | 0 |  | 0 |  |  | **0,8** |
| 7 | Карасукский | 15 | 15 |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  | 3 | **10,8** |
| 8 | Каргатский | 60 |  | 2 |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  |  | **27,3** |
| 9 | Колыванский | 15 |  |  |  | 5 |  | 10 |  | 15 |  |  |  |  | **11,3** |
| 10 | Коченевский |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  | **20,0** |
| 11 | Кочковский | 0 | 0 |  | 0 |  | 10 | 0 | 0 |  |  |  |  |  | **1,7** |
| 12 | Краснозерский | 5 |  | 10 |  | 10 | 12 |  |  |  |  |  |  |  | **9,3** |
| 13 | Куйбышевский | 5 |  |  |  | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 2 |  | **4,4** |
| 14 | Купинский |  | 5 |  | 5 |  | 5 | 20 |  |  |  |  |  |  | **8,8** |
| 15 | Кыштовский | 20 |  |  |  |  | 0 | 5 |  |  |  |  |  |  | **8,3** |
| 16 | Маслянинский | 5 | 10 |  |  |  |  | 0 |  | 5 |  |  |  |  | **5,0** |
| 17 | Мошковский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | **10,0** |
| 18 | Новосибирский | 10 |  |  |  | 15 |  |  | 20 |  |  | 15 |  |  | **15,0** |
| 19 | Ордынский | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 20 | Северный |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  | **10,0** |
| 21 | Сузунский | 10 |  |  |  |  | 5 | 5 |  |  |  |  |  |  | **6,7** |
| 22 | Татарский | 15 |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | **12,5** |
| 23 | Тогучинский | 10 | 10 |  |  |  | 10 |  | 10 | 10 |  |  |  |  | **10,0** |
| 24 | Убинский |  |  |  |  |  | 5 |  |  | 2 |  |  |  |  | **3,5** |
| 25 | Усть-Таркский | 0 |  |  |  |  | 10 | 5 |  |  |  | 10 |  |  | **6,3** |
| 26 | Чановский | 4 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | **2,5** |
| 27 | Черепановский | 10 | 15 | 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **13,3** |
| 28 | Чистоозерный | 10 |  | 15 |  |  | 15 |  |  | 20 |  |  |  | 15 | **15,0** |
| 29 | Чулымский |  | 5 | 20 |  | 0 |  | 5 |  | 0 |  | 10 |  |  | **6,7** |
| 30 | Бердск | 30 | 30 |  |  | 20 | 30 |  |  |  | 20 |  |  |  | **26,0** |
| 31 | Искитим | 1 | 1 |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  | 1 | **2,0** |
|  | **Среднее значение** | **10,9** | **9,7** | **12,4** | **2,5** | **9,2** | **8,4** | **7,6** | **10,0** | **7,4** | **20,0** | **9,2** | **2,0** | **7,3** | **9,0** |

Нормативный срок временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов установлен по всем исследуемым услугам и составляет 30 минут.

Превышение нормативного значения наблюдаются по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» в Каргатском районе (60 мин.).

Стоит отметить, что целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы[[151]](#footnote-151) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.

Нормативное значение ожидания в очереди для получения результата по этим государственным услугам составляет 30 минут. Нарушений установленных значений не выявлено.

Для получения результата предоставления остальных исследуемых государственных услуг заявитель в исполнительный орган государственной власти не обращается, в связи с чем административными регламентами сроки ожидания в очереди на получение результата услуги не установлены.

При этом в ходе опроса респондентами все-таки было указано фактическое время ожидания в очереди на получение результата услуги.

Согласно данным, представленным в табл. 11, затраты времени на ожидание в очереди для получения результата услуги в среднем по Минсоцразвития НСО составляют 8,7 минут.

Таблица 11 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **№ п/п** | **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Нормативное значение*** | не обращается | не обращается | не обращается | не обращается | не обращается | не обращается | не обращается | 30 | 30 | не обращается | не обращается | не обращается | не обращается |  |
| 1 | Баганский | 5 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **3,0** |
| 2 | Барабинский | 30 |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  | **20,0** |
| 3 | Болотнинский | 5 | 5 |  |  |  | 10 | 10 | 10 |  |  |  |  |  | **8,0** |
| 4 | Венгеровский | 10 | 5 |  |  |  | 10 |  |  |  |  | 7 |  |  | **8,0** |
| 5 | Доволенский | 0 |  |  |  |  |  | 10 | 10 | 0 |  |  |  |  | **5,0** |
| 6 | Здвинский | 0 | 0 |  |  |  | 0 | 5 |  | 0 |  | 10 |  |  | **2,5** |
| 7 | Карасукский | 15 | 15 |  |  |  |  |  |  | 15 |  |  |  | 15 | **15,0** |
| 8 | Каргатский | 60 |  | 2 |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  | **24,0** |
| 9 | Колыванский | 15 |  |  |  | 5 |  | 10 |  | 15 |  |  |  |  | **11,3** |
| 10 | Коченевский |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  | **20,0** |
| 11 | Кочковский | 10 | 0 |  | 0 |  | 0 | 0 | 10 |  |  |  |  |  | **3,3** |
| 12 | Краснозерский | 10 |  | 5 |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | **6,7** |
| 13 | Куйбышевский | 4 |  |  |  | 4 |  | 4 |  |  |  | 2 | 4 |  | **3,6** |
| 14 | Купинский |  | 5 |  | 10 |  | 5 | 15 |  |  |  |  |  |  | **8,8** |
| 15 | Кыштовский | 20 |  |  |  |  | 0 | 5 |  |  |  |  |  |  | **8,3** |
| 16 | Маслянинский | 5 | 5 |  |  |  |  | 10 |  | 5 |  |  |  |  | **6,3** |
| 17 | Мошковский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | **10,0** |
| 18 | Новосибирский | 5 |  |  |  | 5 |  |  | 20 |  |  | 15 |  |  | **11,3** |
| 19 | Ордынский | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **5,0** |
| 20 | Северный |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  | **5,0** |
| 21 | Сузунский | 10 |  |  |  |  | 5 | 5 |  |  |  |  |  |  | **6,7** |
| 22 | Татарский | 8 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  | **7,0** |
| 23 | Тогучинский | 10 | 10 |  |  |  | 0 |  | 0 | 10 |  |  |  |  | **6,0** |
| 24 | Убинский |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 3 |  |  |  |  | **3,5** |
| 25 | Усть-Таркский | 0 |  |  |  |  | 5 | 5 |  |  |  | 4 |  |  | **3,5** |
| 26 | Чановский | 20 |  |  |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  | **13,5** |
| 27 | Черепановский | 15 | 10 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **10,0** |
| 28 | Чистоозерный | 10 |  | 10 |  |  | 20 |  |  | 5 |  |  |  | 15 | **12,0** |
| 29 | Чулымский |  | 10 | 20 |  | 0 |  | 10 |  | 0 |  | 10 |  |  | **8,3** |
| 30 | Бердск | 20 | 20 |  |  | 20 | 30 |  |  |  | 20 |  |  |  | **22,0** |
| 31 | Искитим | 1 | 1 |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  | 1 | **2,0** |
|  | **Среднее значение** | **11,7** | **7,2** | **8,4** | **5,0** | **6,5** | **7,1** | **7,2** | **11,7** | **5,9** | **20,0** | **8,0** | **4,0** | **10,3** | **8,7** |

Наименьшее время ожидания в очереди зафиксировано по услуге «Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» - 4 минуты. Наибольшее время ожидания в очереди определено по услуге «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной Войны 1941-1945 годов» - 20 минут.

В разрезе отделов пособий и социальных выплат наименьшее время ожидания в очереди зафиксировано в отделе г. Искитима. Наибольшее значение времени ожидания в очереди на получение результата определено в отделе пособий и социальных выплат Каргатского района – 24 минуты.

***5.4. Уровень финансовых издержек***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 12.

В соответствии с административными регламентами взимание платы за предоставление исследуемых государственных услуг не предусмотрено.

В ходе опроса были выявлены финансовые затраты заявителей по двум услугам:

- предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (среднее значение составило 90 руб.) в отделе пособий и социальных выплат Чулымского района;

- предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области (170 рублей) в отделах пособий и социальных выплат Северного и Сузунского районов.

По остальным государственным услугам Минсоцразвития НСО заявители никаких финансовых затрат не понесли, что свидетельствует о соблюдении требований административных регламентов в части безвозмездного предоставления этих государственных услуг.

Таблица 12 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| № п/п | **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |  |
| 1 | Баганский | 0 |  |  |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 2 | Барабинский | 0 | 0 |  |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 3 | Болотнинский | 0 | 0 |  |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 4 | Венгеровский | 0 | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  |  | 0 |  |  | **0,0** |
| 5 | Доволенский | 0 |  |  |  |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  | **0,0** |
| 6 | Здвинский | 0 | 0 |  |  |  | 0 | 0 |  | 0 |  | 0 |  |  | **0,0** |
| 7 | Карасукский | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  | 0 |  |  |  | 0 | **0,0** |
| 8 | Каргатский | 0 |  | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 9 | Колыванский | 0 |  |  |  | 0 |  | 0 |  | 0 |  |  |  |  | **0,0** |
| 10 | Коченевский |  |  |  |  |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 11 | Кочковский | 0 | 0 |  | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  | **0,0** |
| 12 | Краснозерский | 0 |  | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 13 | Куйбышевский | 0 |  |  |  | 0 |  | 0 |  |  |  | 0 | 0 |  | **0,0** |
| 14 | Купинский |  | 0 |  | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 15 | Кыштовский | 0 |  |  |  |  | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 16 | Маслянинский | 0 | 0 |  |  |  |  | 0 |  | 0 |  |  |  |  | **0,0** |
| 17 | Мошковский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | **0,0** |
| 18 | Новосибирский | 0 |  |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  | **0,0** |
| 19 | Ордынский | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 20 | Северный |  |  |  |  |  |  | 170 |  |  |  |  |  |  | **170,0** |
| 21 | Сузунский | 0 |  |  |  |  | 0 | 170 |  |  |  |  |  |  | **56,7** |
| 22 | Татарский | 0 |  |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 23 | Тогучинский | 0 | 0 |  |  |  | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  | **0,0** |
| 24 | Убинский |  |  |  |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  |  | **0,0** |
| 25 | Усть-Таркский | 0 |  |  |  |  | 0 | 0 |  |  |  | 0 |  |  | **0,0** |
| 26 | Чановский | 0 |  |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 27 | Черепановский | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 28 | Чистоозерный | 0 |  | 0 |  |  | 0 |  |  | 0 |  |  |  | 0 | **0,0** |
| 29 | Чулымский |  | 0 | 0 |  | 90 |  | 0 |  | 0 |  | 0 |  |  | **15,0** |
| 30 | Бердск | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  | **0,0** |
| 31 | Искитим | 0 | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  |  | 0 | **0,0** |
|  | **Среднее значение** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **15,0** | **0,0** | **21,3** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **2,8** |

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) только в Чистоозерном районе по услуге «Присвоение звания «Ветеран труда». Заявитель обратился к услугам посредника в целях экономии времени, никаких затрат на это не потребовалось. В ходе опроса факты мотивирования чиновников не выявлены.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 79,43% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления и др.) (61,37%);

- недостаточный профессиональный уровень работников учреждений (31,33%);

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (24,02%);

- неудобный режим работы учреждений (22,4%);

- большие очереди (21,64%);

- сложность заполнения официальных бланков (20,2%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В среднем 59,84% опрошенных заявителей отметили, что не испытывали затруднений ни на одном этапе получения интересующей государственной услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (58,97%);
* подача документов в орган (35,29%);
* прохождение документов в органах власти (19,70%);
* получение результата услуги (45,73%).

Основным направлением повышения качества и доступности государственных услуг заявители считают предоставление услуг в МФЦ (51,26%). Также в качестве направлений повышения качества и доступности государственных услуг респонденты назвали: налаживание взаимодействия между органами (35,59%), изменение действующего законодательства (28,46%) и предоставление данных услуг через Интернет (28%).

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 98,1% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем (табл. 13).

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления следующих услуг:

- назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (94,9%);

- назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка (96,0%);

- предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области (92,0%);

- предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области (96,9%);

- присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» (95,8%).

Таблица 13 - Общий уровень удовлетворенности, %

| № п/п | **Уровень удовлетворен-ности** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский | 100 |  |  |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 2 | Барабинский | 100 |  |  |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 3 | Болотнинский | 100 | 66,7 |  |  |  | 100 | 100 | 100 |  |  |  |  |  | **93,3** |
| 4 | Венгеровский | 100 | 100 |  |  |  | 100 |  |  |  |  | 100 |  |  | **100,0** |
| 5 | Доволенский | 100 |  |  |  |  |  | 100 | 100 | 100 |  |  |  |  | **100,0** |
| 6 | Здвинский | 100 | 100 |  |  |  | 100 | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | **100,0** |
| 7 | Карасукский | 100 | 85,7 |  |  |  |  |  |  | 100 |  |  |  | 100 | **96,4** |
| 8 | Каргатский | 33,3 |  | 100 |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  |  | **77,8** |
| 9 | Колыванский | 100 |  |  |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  |  |  | **100,0** |
| 10 | Коченевский |  |  |  |  |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 11 | Кочковский | 100 | 100 |  | 100 |  | 100 | 100 | 100 | 100 |  |  |  |  | **100,0** |
| 12 | Краснозерский | 100 |  | 100 |  | 100 | 100 |  |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 13 | Куйбышевский | 100 |  |  |  | 100 |  | 100 |  |  |  | 100 | 100 |  | **100,0** |
| 14 | Купинский |  | 100 |  | 100 |  | 100 | 100 |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 15 | Кыштовский | 100 |  |  |  |  | 100 | 100 |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 16 | Маслянинский | 100 | 100 |  |  |  |  | 100 |  | 100 |  |  |  |  | **100,0** |
| 17 | Мошковский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 100 | **100,0** |
| 18 | Новосибирский | 100 |  |  |  | 100 |  |  | 75 |  |  | 100 |  |  | **93,8** |
| 19 | Ордынский | 40 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **40,0** |
| 20 | Северный |  |  |  |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 21 | Сузунский | 100 |  |  |  |  | 100 | 100 |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 22 | Татарский | 100 |  |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 23 | Тогучинский | 100 | 100 |  |  |  | 100 |  | 100 | 100 |  |  |  |  | **100,0** |
| 24 | Убинский |  |  |  |  |  | 100 |  |  | 100 |  |  |  |  | **100,0** |
| 25 | Усть-Таркский | 100 |  |  |  |  | 100 | 100 |  |  |  | 100 |  |  | **100,0** |
| 26 | Чановский | 100 |  |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 27 | Черепановский | 100 | 100 | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **100,0** |
| 28 | Чистоозерный | 100 |  | 100 |  |  | 100 |  |  | 100 |  |  |  | 100 | **100,0** |
| 29 | Чулымский |  | 100 | 60 |  |  |  | 50 |  | 100 |  | 100 |  |  | **82,0** |
| 30 | Бердск | 100 | 100 |  |  | 100 | 100 |  |  |  | 100 |  |  |  | **100,0** |
| 31 | Искитим | 100 | 100 |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  |  | 100 | **100,0** |
|  | **Среднее значение** | **94,9** | **96,0** | **92,0** | **100** | **100** | **100** | **96,9** | **95,8** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **98,1** |

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по Минсоцразвития НСО* составил 89,90 % (табл.14), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (77,36%).

Таблица 14 – Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский | 5,00 | 5,00 | 100 |
| 2 | Барабинский | 3,66 | 3,17 | 68,93 |
| 3 | Болотнинский | 4,00 | 3,89 | 79,05 |
| 4 | Венгеровский | 4,94 | 4,88 | 98,21 |
| 5 | Доволенский | 4,53 | 4,71 | 92,18 |
| 6 | Здвинский | 4,93 | 4,96 | 98,9 |
| 7 | Карасукский | 4,14 | 4,63 | 87,05 |
| 8 | Каргатский | 3,43 | 3,72 | 71,11 |
| 9 | Колыванский | 4,63 | 4,67 | 92,86 |
| 10 | Коченевский | 3,95 | 4,20 | 81,14 |
| 11 | Кочковский | 4,87 | 4,88 | 97,57 |
| 12 | Краснозерский | 4,92 | 5,00 | 99,06 |
| 13 | Куйбышевский | 4,60 | 4,40 | 90,29 |
| 14 | Купинский | 4,19 | 4,25 | 84,29 |
| 15 | Кыштовский | 5,00 | 5,00 | 100,00 |
| 16 | Маслянинский | 5,00 | 5,00 | 100,00 |
| 17 | Мошковский | 4,40 | 4,40 | 88,00 |
| 18 | Новосибирский | 4,65 | 4,63 | 92,82 |
| 19 | Ордынский | 4,25 | 4,47 | 86,86 |
| 20 | Северный | 5,00 | 5,00 | 100,00 |
| 21 | Сузунский | 5,00 | 5,00 | 100,00 |
| 22 | Татарский | 4,63 | 5,00 | 95,71 |
| 23 | Тогучинский | 4,84 | 4,85 | 96,86 |
| 24 | Убинский | 4,17 | 4,20 | 83,57 |
| 25 | Усть-Таркский | 4,91 | 5,00 | 98,93 |
| 26 | Чановский | 4,83 | 4,83 | 96,57 |
| 27 | Черепановский | 4,69 | 4,74 | 94,28 |
| 28 | Чистоозерный | 4,30 | 4,40 | 86,86 |
| 29 | Чулымский | 3,53 | 3,66 | 71,70 |
| 30 | Бердск | 2,98 | 3,21 | 61,61 |
| 31 | Искитим | 4,41 | 4,57 | 89,6 |
|  | **Среднее значение** | **4,46** | **4,53** | **89,90** |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация межведомственного взаимодействия.
2. Организация предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
3. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.
4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.
5. Повышение профессионального уровня работников учреждений.
6. Организация предоставления консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
7. Размещение наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
8. Усиление контроля за соблюдением отделами пособий и социальных выплат положений административных регламентов со стороны Министерства социального развития Новосибирской области.

**2. Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов**

**Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Центры занятости населения, находящиеся в ведении Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 40 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, определенному Заказчиком. В мониторинг вошли 3 государственные услуги Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области:

1. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области
2. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.
3. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг – центрах занятости населения Новосибирской области:

1. г. Бердска;
2. г. Искитима;
3. г. Оби;
4. р. п. Кольцово;
5. Новосибирского района.

Выборочная совокупность составила 40 респондентов.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, степень востребованности услуг, уровни доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Административные регламенты исследуемых государственных услуг размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (далее – Минтруд) (<http://mintrud.nso.ru/web/mintrud/main>).

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены ниже в табл. 15.

Таблица 15 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | Приказ Минтруда Новосибирской области от 30.07.2013 № 423 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в Новосибирской области» |
| 2 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | Приказ Минтруда Новосибирской области от 26.08.2013 № 447 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» |
| 3 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 июня 2012 г. № 10н «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг центрами занятости населения Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

1. **Степень востребованности услуг**

Наиболее востребованной оказалась услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (57,5% опрошенных) (табл. 16).

Таблица 16 – Уровень востребованности государственных услуг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 8 | 20,0 |
| 2 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 23 | 57,5 |
| 3 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | 9 | 22,5 |

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 17.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Минтруда составило 4,17 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо».

Таблица 17 – Уровень доступности государственных услуг в центрах занятости населения Новосибирской области

| **Наименование центра занятости населения** | **Доступ­ность ин­формации о порядке предо­ставления услуги** | **Пол­нота и понят­ность предо­став­ленной инфор­мации** | **Удобство графика работы** | **Получение информа­ции о ста­дии рас­смотрения обращения** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ЦЗН г. Бердска | 3,14 | 2,83 | 3,38 | 3,17 | **3,13** |
| ЦЗН г. Искитима | 3,72 | 4,22 | 3,78 | 3,89 | **3,90** |
| ЦЗН г. Оби | 4,75 | 4,75 | 4,75 | 4,75 | **4,75** |
| ЦЗН р. п. Кольцово | 4,25 | 4,84 | 4,50 | 4,09 | **4,42** |
| ЦЗН Новосибирского района | 4,42 | 4,58 | 4,78 | 4,78 | **4,64** |
| **Среднее значение** | **4,06** | **4,25** | **4,24** | **4,13** | **4,17** |

Максимально высокая оценка уровня доступности государственных услуг составляет 4,75 балла в центре занятости населения в г. Оби.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня доступности услуг (табл. 18).

Таблица 18 - Анализ подкритериев уровня доступности услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,75 | 4,12 | 4,06 | **3,98** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,75 | 4,27 | 4,44 | **4,25** |
| Удобство графика работы | 3,83 | 4,19 | 4,50 | **4,24** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,08 | 3,97 | 4,25 | **4,10** |
| **Среднее значение** | **3,85** | **4,14** | **4,31** | **4,14** |

Наиболее высокую оценку уровня доступности получила услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» (4,31 балла).

Ниже среднего значения оценена услуга «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» (3,85 балла). Эта услуга получила минимальные оценки по подкритериям: «доступность информации о порядке предоставления услуги» и «полнота и понятность предоставленной информации» (по 3,75 балла), «удобство графика работы» (3,83 балла).

Анализ параметров доступности предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Полнота и понятность предоставленной информации», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,25 балла. Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 19.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Минтруда составило 4,43 балла, что можно оценить как «хорошо».

Таблица 19 - Уровень качества государственных услуг в центрах занятости населения Новосибирской области

| **Наименование центра занятости населения** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | **Комфортность оказания услуги** | **Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | **Среднее**  **значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ЦЗН г. Бердска | 3,50 | 2,83 | 3,52 | 3,29 |
| ЦЗН г. Искитима | 4,56 | 4,50 | 4,28 | 4,44 |
| ЦЗН г. Обь | 4,88 | 4,75 | 4,75 | 4,79 |
| ЦЗН р. п. Кольцово | 4,59 | 5,00 | 4,25 | 4,61 |
| ЦЗН Новосибирского района | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| **Среднее значение** | **4,50** | **4,42** | **4,36** | **4,43** |

Максимально высокая оценка уровня качества государственных услуг составляет 5,0 балла в центре занятости населения Новосибирского района.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня качества государственных услуг (табл. 20).

Таблица 20 - Анализ подкритериев уровня качества государственных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,38 | 4,62 | 4,38 | **4,46** |
| Комфортность оказания услуги | 4,25 | 4,40 | 4,38 | **4,34** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,25 | 4,28 | 4,50 | **4,34** |
| **Среднее значение** | **4,29** | **4,43** | **4,42** | **4,38** |

Максимально высокую оценку получила услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (4,43 балла).

Услуга «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» получила минимальные оценки по подкритериям: «Комфортность оказания услуги» и «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (по 4,25 балла).

Анализ параметров качества предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,46 балла.

Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

***5.1. Количество документов в рамках предоставления услуги***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 21.

Таблица 21 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение[[152]](#footnote-152)** |
| ЦЗН г. Бердска | 1,00 | 5,00 | 2,00 | 2,7 |
| ЦЗН г. Искитима | 1,00 | 2,00 | 5,00 | 2,7 |
| ЦЗН г. Обь | 5,00 | 4,00 |  | 4,5 |
| ЦЗН р. п. Кольцово |  | 1,00 | 2,00 | 1,5 |
| ЦЗН Новосибирского района | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,0 |
| **Среднее значение** | **2,00** | **2,60** | **2,50** | **2,37** |

Согласно данным табл. 21 среднее значение количества документов по государственным услугам Минтруда составляет 2,37.

Необходимо отметить, что в разных центрах занятости по одной и той же услуге выявлено разное количество документов. Так, например, по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» в центрах занятости населения г. Бердска, г. Искитима, Новосибирского района в среднем требуется 1 документ, в центре занятости г. Оби- 5 документов.

***5.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)***

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 22.

Таблица 22 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение** |
| ЦЗН г. Бердска | 1,00 | 3,00 | 1,00 | **1,67** |
| ЦЗН г. Искитима | 1,00 | 1,00 | 1,00 | **1,00** |
| ЦЗН г. Обь | 2,00 | 2,00 |  | **2,00** |
| ЦЗН р. п. Кольцово |  | 1,00 | 1,00 | **1,00** |
| ЦЗН Новосибирского района | 2,00 | 2,00 | 2,00 | **2,00** |
| **Среднее значение** | **1,50** | **1,80** | **1,25** | **1,52** |

Согласно данным табл. 22 среднее значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам Минтруда составляет 1,52.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 11,9% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников». Повторные обращения зафиксированы по этой услуге в центрах занятости населения г. Бердска и г. Искитима.

***5.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение государственных услуг Минтруда представлены в табл. 23.

Таблица 23 - Временные затраты на получение государственных услуг

| **Временные затраты на получение государственных услуг** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***15 (дней)[[153]](#footnote-153)*** | ***20 (минут)[[154]](#footnote-154)*** | ***не установлено*** |  |
| ЦЗН г. Бердска | 1,0 | 5,0 | 2,0 | **2,67** |
| ЦЗН г. Искитима | 7,0 | 1,0 | 10,0 | **6,00** |
| ЦЗН г. Обь | 3,0 | 1,0 |  | **2,00** |
| ЦЗН р. п. Кольцово |  | 1,0 | 1,0 | **1,00** |
| ЦЗН Новосибирского района | 10,0 | 10,0 | 7,0 | **9,00** |
| **Среднее значение** | **5,25** | **3,60** | **5,00** | **4,62** |

Согласно данным табл. 23, нормативный срок предоставления государственной услуги не установлен только по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

Нарушений нормативных значений временных затрат на получение государственных услуг не выявлено.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 24.

Таблица 24 - Время ожидания в очереди для подачи документов

| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***15[[155]](#footnote-155)*** | ***15[[156]](#footnote-156)*** | ***Не установлено*** |  |
| ЦЗН г. Бердска | 5,0 | 40,0 | 30,0 | **25,0** |
| ЦЗН г. Искитима | 15,0 | 20,0 | 5,0 | **13,3** |
| ЦЗН г. Обь | 20,0 | 15,0 |  | **17,5** |
| ЦЗН р. п. Кольцово |  | 5,0 | 5,0 | **5,0** |
| ЦЗН Новосибирского района | 15,0 | 20,0 | 15,0 | **16,7** |
| **Среднее значение** | **13,8** | **20,0** | **13,8** | **15,8** |

Превышение нормативных значений наблюдаются:

по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» в центрах занятости населения г. Оби (20 мин.);

по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» в центрах занятости населения г. Бердска (40 мин.) и Новосибирского района (20 мин).

Время ожидания в очереди для получения результата услуги отражено в табл. 25.

Таблица 25 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***15[[157]](#footnote-157)*** | ***Не обращается*** | ***Не установлено*** |  |
| ЦЗН г. Бердска | 5,0 | 20,0 | 15,0 | **13,3** |
| ЦЗН г. Искитима | 15,0 | 20,0 | 1,0 | **12,0** |
| ЦЗН г. Обь | 20,0 | 15,0 |  | **17,5** |
| ЦЗН р. п. Кольцово |  | 10,0 | 5,0 | **7,5** |
| ЦЗН Новосибирского района | 20,0 | 20,0 | 15,0 | **18,3** |
| **Среднее значение** | **15,0** | **17,0** | **9,0** | **13,7** |

Нормативное значение временных затрат на ожидание в очереди для получения результата государственной услуги установлено только по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области». Нормативное значение составляет 15 мин. Превышение этого значения наблюдается в центрах занятости населения г. Оби (20 мин.) и Новосибирского района (20 мин.).

***5.4. Уровень финансовых издержек***

По итогам мониторинга определено, что при получении государственных услуг Минтруда никаких финансовых затрат не понесли, что свидетельствует о соблюдении требований административных регламентов в части установления бесплатности предоставления исследуемых государственных услуг.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), соответственно никаких затрат на их услуги выявлено не было.

Также не выявлены факты мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 62,8 % опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- большие очереди (50,5%);

- отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления и др.) (46,45%);

- отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (44,08%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В среднем 87,5% опрошенных заявителей отметили, что не испытывали затруднений ни на одном этапе получения интересующей государственной услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (47,91%);
* подача документов в орган (43,13%);
* прохождение документов в органах власти (40,49%);
* получение результата услуги (60,73%).

Основным направлением повышения качества и доступности государственных услуг заявители считают предоставление данной услуги через Интернет (53,2%). Также в качестве направлений повышения качества и доступности государственных услуг респонденты назвали предоставление данных услуг в МФЦ (49,85%), налаживание взаимодействия между органами (35,7%) и изменение действующего законодательства (32,7%).

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 93,10% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем (табл. 26).

Таблица 26 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ЦЗН г. Бердска | 100 | 71,4 | 100 | **90,47** |
| ЦЗН г. Искитима | 100 | 100 | 100 | **100** |
| ЦЗН г. Обь | 100 | 100 |  | **100** |
| ЦЗН р. п. Кольцово |  | 100 | 100 | **100** |
| ЦЗН Новосибирского района | 67 | 66,7 | 100 | **78,0** |
| **Среднее значение** | **92,0** | **87,62** | **100** | **93,10** |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления услуг «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» (92,0%) и «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (87,62%).

В полном объеме удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления государственных услуг в центрах занятости г. Искитима, г. Оби, р. п. Кольцово.

Менее всего удовлетворены заявители качеством и доступностью государственных услуг в ЦЗН Новосибирского района – 78%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по Минтруду* составил 85,58 % (табл. 27).

Таблица 27 – Интегральный уровень качества и доступности услуг

| **Наименование ЦЗН** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- |
| ЦЗН г. Бердска | 3,13 | 3,29 | 63,94 |
| ЦЗН г. Искитима | 3,90 | 4,44 | 82,70 |
| ЦЗН г. Обь | 4,75 | 4,79 | 95,36 |
| ЦЗН р. п. Кольцово | 4,42 | 4,61 | 90,01 |
| ЦЗН Новосибирского района | 4,64 | 5,00 | 95,87 |
| **Среднее значение** | **4,17** | **4,43** | **85,58** |

Наиболее высокий интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью определен в ЦЗН Новосибирского района (95,87%) и ЦЗН г. Обь (95,36%).

Наименьший интегральный уровень удовлетворенности выявлен в ЦЗН г. Бердска – 63,94%.

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.
2. Организация предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
3. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.
4. Организация предоставления консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
5. Размещение наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
6. **Управление по делам ЗАГС Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Отделы ЗАГС Кировского и Заельцовского районов г. Новосибирска |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 40 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, определенному Заказчиком. В мониторинг вошли 4 государственные услуги Управления по делам ЗАГС Новосибирской области:

1. Государственная регистрация рождения;
2. Государственная регистрация заключения брака;
3. Государственная регистрация расторжения брака;
4. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния.

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг – отделах ЗАГС Кировского и Заельцовского районов г. Новосибирска.

Выборочная совокупность составила 40 респондентов.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, степень востребованности услуг, уровень доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Административные регламенты исследуемых государственных услуг размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Управления по делам ЗАГС Новосибирской области (далее – ЗАГС) (http://www.zags.nso.ru/Common/Pages/default.aspx).

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены ниже в табл. 28.

Таблица 28 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация рождения | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 2 | Государственная регистрация заключения брака | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 3 | Государственная регистрация расторжения брака | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 4 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

Необходимо отметить, что все исследуемые услуги регламентируются одним нормативным правовым актом - Приказом Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации».

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг отделами ЗАГС Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административном регламенте.

1. **Степень востребованности услуг**

В ходе мониторинга было опрошено 40 заявителей, в том числе по услугам:

* Государственная регистрация рождения – 10 человек;
* Государственная регистрация заключения брака - 10 человек;
* Государственная регистрация расторжения брака - 10 человек;
* Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния - 10 человек.

Опрос заявителей по услугам «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация заключения брака» проводился в отделе ЗАГС Кировского района г. Новосибирска, по услугам «Государственная регистрация расторжения брака» и «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния» - в отделе ЗАГС Заельцовского района г. Новосибирска.

Статистические данные о деятельности органов ЗАГС Новосибирской области по исполнению полномочий по государственной регистрации актов гражданского состояния и юридически значимых действий за 2012 год[[158]](#footnote-158) показывают, что наиболее востребованной является услуга «Государственная регистрация рождения» (37 882 обращения).

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 29.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам ЗАГС составило 4,69 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично».

Таблица 29 – Уровень доступности государственных услуг в отделах ЗАГС Новосибирской области

| **Наименование отдела ЗАГС** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | **Удобство графика работы** | **Получение информации о стадии рас­смотрения обращения** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ЗАГС Кировского района | 4,60 | 4,80 | 4,75 | 4,50 | **4,66** |
| ЗАГС Заельцовского района | 4,90 | 4,75 | 4,40 | 4,85 | **4,73** |
| **Среднее значение** | **4,75** | **4,78** | **4,58** | **4,68** | **4,69** |

Максимально высокая оценка уровня доступности государственных услуг составляет 4,73 балла в отделе ЗАГС Заельцовского района г. Новосибирска.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня доступности услуг (табл. 30).

Таблица 30 - Анализ подкритериев уровня доступности услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,70 | 4,50 | 4,80 | 5,00 | **4,75** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,70 | 4,90 | 5,00 | 4,50 | **4,78** |
| Удобство графика работы | 4,80 | 4,70 | 4,80 | 4,00 | **4,58** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,60 | 4,40 | 4,80 | 4,90 | **4,68** |
| **Среднее значение** | **4,70** | **4,63** | **4,85** | **4,60** | **4,70** |

Наиболее высокую оценку уровня доступности получила услуга «Государственная регистрация расторжения брака» (4,85 балла).

Ниже среднего значения оценены услуги «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния» (4,60 балла) и «Государственная регистрация заключения брака» (4,63 балла).

Анализ параметров доступности предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Полнота и понятность предоставленной информации», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,78 балла. Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 31.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам ЗАГС составило 4,43 балла, что можно оценить как «хорошо».

Таблица 31 - Уровень качества государственных услуг в отделах ЗАГС Новосибирской области

| **Наименование отдела ЗАГС** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | **Комфорт­ность ока­зания услуги** | **Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | **Среднее**  **значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ЗАГС Кировского района | 4,85 | 4,75 | 4,75 | **4,78** |
| ЗАГС Заельцовского района | 4,90 | 4,60 | 4,95 | **4,82** |
| **Среднее значение** | **4,88** | **4,68** | **4,85** | **4,80** |

Максимально высокую оценку уровня качества государственных услуг получил отдел ЗАГС Заельцовского района г. Новосибирска - 4,82 балла.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня качества государственных услуг (табл. 32).

Таблица 32 - Анализ подкритериев уровня качества государственных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,90 | 4,80 | 4,80 | 5,00 | **4,88** |
| Комфортность оказания услуги | 4,70 | 4,80 | 4,70 | 4,50 | **4,68** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,70 | 4,80 | 5,00 | 4,90 | **4,85** |
| **Среднее значение** | **4,77** | **4,80** | **4,83** | **4,80** | **4,80** |

Максимально высокую оценку получила услуга «Государственная регистрация расторжения брака» - 4,83 балла.

Анализ параметров качества предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,88 балла.

Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев уровня качества не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***5.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 33.

Таблица 33 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование отдела ЗАГС** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** | **Среднее модальное значение[[159]](#footnote-159)** |
| ЗАГС Кировского района | 4 | 3 |  |  | 3,5 |
| ЗАГС Заельцовского района |  |  | 3 | 1 | 2,0 |
| **Среднее значение** | **4** | **3** | **3** | **1** | **2,75** |

Согласно данным табл. 33 среднее значение количества документов по государственным услугам ЗАГС составляет 2,75.

***5.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)***

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 34.

Таблица 34 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Наименование отдела ЗАГС** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ЗАГС Кировского района | 1 | 1 |  |  | **1** |
| ЗАГС Заельцовского района |  |  | 1 | 1 | **1** |
| **Среднее значение** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** |

Согласно данным табл. 34 среднее значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам ЗАГС составляет 1 обращение.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респондентами не было указано на необходимость повторных обращений в один и тот же орган при получении государственных услуг органов ЗАГС.

***5.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение государственных услуг ЗАГС представлены в табл. 35.

Таблица 35 - Временные затраты на получение государственных услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование отделов ЗАГС** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** |
| ***Нормативное значение*** | ***в день обращения*** | ***30[[160]](#footnote-160)*** | ***30*** | ***в день обращения*** |
| ЗАГС Кировского района | 1,0 | 30,0 |  |  |
| ЗАГС Заельцовского района |  |  | 30,0 | 1,0 |
| **Среднее значение** | **1,0** | **30,0** | **30,0** | **1,0** |

Согласно данным табл. 35 нормативный срок временных затрат на получение государственных услуг установлен по всем услугам. Необходимо отметить, что услуги «Государственная регистрация рождения» и «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния» предоставляются в день обращения.

Нормативное значение временных затрат по услугам «Государственная регистрация заключения брака» и «Государственная регистрация расторжения брака» составляет 30 календарных дней.

Нарушений нормативных значений временных затрат на получение государственных услуг не выявлено.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 36.

Таблица 36 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** |
| ***Нормативное значение*** | ***120*** | ***120*** | ***120*** | ***120*** |
| ЗАГС Кировского района | 10,0 | 10,0 |  |  |
| ЗАГС Заельцовского района |  |  | 20,0 | 10,0 |
| **Среднее значение** | **10,0** | **10,0** | **20,0** | **10,0** |

По всем услугам нормативное значение временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов составляет 120 минут. Нарушений этого нормативного значения выявлено не было. Максимальное время ожидания в очереди составляет 20 минут в отделе ЗАГС Заельцовского района.

Время ожидания в очереди для получения результата услуги отражено в табл. 37.

Таблица 37 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***не установлено*** | ***не установлено*** | ***не установлено*** | ***не установлено*** |
| ЗАГС Кировского района | 10,0 | 15,0 |  |  |
| ЗАГС Заельцовского района |  |  | 15,0 | 10,0 |
| **Среднее значение** | **10,0** | **15,0** | **15,0** | **10,0** |

Нормативные значения временных затрат на ожидание в очереди для получения результата государственных услуг в административном регламенте не установлены. Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуг составляет 15 минут по услугам: «Государственная регистрация заключения брака» в отделе ЗАГС Кировского района г. Новосибирска и «Государственная регистрация расторжения брака» в отделе ЗАГС Заельцовского района г. Новосибирска.

***5.4. Уровень финансовых издержек.***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 38.

Таблица 38 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***0,0*** | ***200,0*** | ***400,0[[161]](#footnote-161)*** | ***200,0[[162]](#footnote-162)*** |
| ЗАГС Кировского района | 0,0 | 200,0 |  |  |
| ЗАГС Заельцовского района |  |  | 400,0 | 200,0 |
| **Среднее значение** | **0,0** | **200,0** | **400,0** | **200,0** |

Согласно данным табл. 38 заявители несут официальные финансовые затраты по трем услугам:

- «Государственная регистрация заключения брака» (200 руб.);

- «Государственная регистрация расторжения брака» (400 руб.);

- «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния» (200 руб.).

В ходе мониторинга установлено, что фактические финансовые затраты заявителей не превышают нормативно установленных значений.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), соответственно никаких затрат на их услуги выявлено не было.

Также не выявлены факты мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 95% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты: дороговизна услуг (пошлин, платежей) (10%) и большие очереди (10%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

Все опрошенные заявители (100%) отметили, что не испытывали никаких затруднений ни на одном этапе получения интересующей государственной услуги.

По мнению респондентов, существенно улучшить качество предоставления услуг органов ЗАГС позволит изменение действующего законодательства.

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных заявителей, что является максимально высоким показателем (табл. 39).

Таблица 39 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **Государственная регистрация рождения** | **Государственная регистрация заключения брака** | **Государственная регистрация расторжения брака** | **Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ЗАГС Кировского района | 100 | 100 |  |  | **100** |
| ЗАГС Заельцовского района |  |  | 100 | 100 | **100** |
| **Среднее значение** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по ЗАГС* составил 94,79% (табл. 40).

Таблица 40 – Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг, %

| **Показатели качества и доступности государственных услуг** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- |
| ЗАГС Кировского района | 4,66 | 4,78 | **94,29** |
| ЗАГС Заельцовского района | 4,73 | 4,82 | **95,29** |
| **Среднее значение** | **4,69** | **4,80** | **94,79** |

Стоит отметить, что интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг органов ЗАГС Кировского и Заельцовского района г. Новосибирска примерно одинаков – 94,29% и 95,29% соответственно.

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Размещение информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
2. Обеспечение полноты и понятности предоставленной информации.
3. Обеспечение удобства графика работы отделов ЗАГС.
4. Предоставление информации о стадии рассмотрения обращения.
5. Повышение качества предоставления услуг, включающего вежливость сотрудников, комфортность оказания услуги, точность и правильность заполнения документов сотрудниками).
6. **Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники**

**Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 20 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, определенному Заказчиком. В мониторинг вошли 2 государственные услуги Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области:

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним;
2. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точке предоставления услуг – Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее – Инспекция гостехнадзора). Выборочная совокупность составила 20 респондентов.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, степень востребованности услуг, уровни доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Административные регламенты исследуемых государственных услуг размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Инспекции гостехнадзора (http://gtn.nso.ru/index.php?id=15).

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены ниже в табл. 41.

Таблица 41 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | Административный регламент утвержден приказом начальника инспекции от 30.11.2010 № 49 |
| 2 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | Административный регламент утвержден приказом начальника инспекции от 30.11.2010 № 45 |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг центрами занятости населения Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

1. **Степень востребованности услуг**

Всего по государственным услугам Инспекции гостехнадзора было опрошено 20 заявителей, в том числе по услугам:

* Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним – 10 человек;
* Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков - 10 человек.

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 42.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам инспекции гостехнадзора составило 3,98 балла по пятибалльной шкале. Данное значение расценивается как промежуточное между оценками «хорошо» и «удовлетворительно».

Таблица 42 – Уровень доступности государственных услуг в Инспекции гостехнадзора

| **Подкритерии уровня доступности государственных услуг** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4 | 3,9 | **3,95** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,9 | 4 | **3,95** |
| Удобство графика работы | 3,5 | 4,1 | **3,80** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,1 | 4,3 | **4,20** |
| **Среднее значение** | **3,87** | **4,07** | **3,98** |

Максимальную оценку 5 баллов не получила ни одна услуга. Ниже среднего значения оценена услуга «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» (3,87 балла).

Анализ параметров доступности предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритериями «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,20 балла. Наименьшую оценку получил подкритерий «Удобство графика работы» (3,80 балла). Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 43.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам инспекции гостехнадзора составило 4,22 балла, что можно оценить как «хорошо».

Таблица 43 - Уровень качества государственных услуг в Инспекции гостехнадзора

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерии уровня качества государственных услуг** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,50 | 4,60 | **4,55** |
| Комфортность оказания услуги | 3,90 | 3,80 | **3,85** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,30 | 4,20 | **4,25** |
| **Среднее значение** | **4,23** | **4,20** | **4,22** |

Анализ параметров качества предоставления государственных услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,55 балла. Наименьшую оценку получил подкритерий «Комфортность оказания услуги» (3,85 балла).

В разрезе услуг уровень качества находится примерно на одном уровне:

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

***5.1. Количество документов в рамках предоставления услуги***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 44.

Таблица 44 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных документов (процедур)** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| *минимальное значение* | 3 | 2 | **2,50** |
| *среднее значение* | 4,8 | 5,4 | **5,10** |
| *модальное значение* | 5 | 5 | **5,00** |
| *максимальное значение* | 7 | 20 | **13,50** |

Согласно данным табл. 44 среднее значение количества документов по государственным услугам Инспекции гостехнадзора составляет 5 документов.

Максимальное количество документов (до 20) было выявлено по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков». При этом минимальное количество документов по этой услуге составило 2.

***5.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)***

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 45.

Таблица 45 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений), которые пришлось посетить для получения данной услуги** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | **1,00** |
| *среднее значение* | 1,3 | 1,2 | **1,25** |
| *модальное значение* | 1 | 1 | **1,00** |
| *максимальное значение* | 3 | 3 | **3,00** |

Согласно данным табл. 45 среднее модальное значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам Инспекции гостехнадзора составляет 1 обращение.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 10% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении государственных услуг.

Необходимость повторных обращений отмечена заявителями по обеим исследуемым государственным услугам (табл. 46).

Таблица 46 - Количество повторных обращений в один и тот же орган

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество повторных обращений в один и тот же орган** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| *минимальное значение* | 2 | 2 | **2,00** |
| *среднее значение* | 2 | 2 | **2,00** |
| *модальное значение* | 2 | 2 | **2,00** |
| *максимальное значение* | 2 | 2 | **2,00** |

Согласно данным табл. 46 в среднем количество повторных обращений в один и тот же орган составило 2 обращения.

***5.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение государственных услуг инспекции гостехнадзора представлены в табл. 47.

Таблица 47 - Временные затраты на получение государственных услуг

| **Временные затраты на предоставление услуги (в целом)** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** |  |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | **1,00** |
| *среднее значение* | 6,7 | 4,6 | **5,65** |
| *модальное значение* | 2 | 1 | **1,50** |
| *максимальное значение* | 30 | 14 | **22,00** |

Согласно данным табл. 47 нормативный срок временных затрат на получение государственных услуг составляет 30 дней.

Нарушений нормативных значений временных затрат на получение государственных услуг не выявлено. Минимальное значение, указанное заявителями при опросе, составило 1 день, максимальное – 30 дней.

В среднем предоставление услуг инспекции гостехнадзора осуществляется в течение 1-2 дней.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 48.

Таблица 48 - Время ожидания в очереди для подачи документов

| ***Время ожидания в очереди для подачи документов*** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***45[[163]](#footnote-163)*** | ***45[[164]](#footnote-164)*** | ***45*** |
| *минимальное значение* | 10 | 5 | **7,50** |
| *среднее значение* | 21 | 23,5 | **22,25** |
| *модальное значение* | 10 | 30 | **20,00** |
| *максимальное значение* | 60 | 60 | **60,00** |

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило 60 мин. Данное время было указано заявителями как по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним», так и по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков».

Среднее модальное значение времени ожидания в очереди для подачи документов составило 20 минут.

Целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы[[165]](#footnote-165) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут, в связи с чем Инспекции гостехнадзора рекомендуется внести изменения в действующие административные регламенты.

Время ожидания в очереди для получения результата услуги отражено в табл. 49.

Таблица 49 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| ***Время ожидания в очереди для получения результата услуги*** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***45[[166]](#footnote-166)*** | ***45[[167]](#footnote-167)*** | ***45*** |
| *минимальное значение* | 1 | 5 | **3,00** |
| *среднее значение* | 8,1 | 24 | **16,05** |
| *модальное значение* | 1 | 15 | **8,00** |
| *максимальное значение* | 20 | 60 | **40,00** |

Нормативное значение временных затрат на ожидание в очереди для получения результата государственных услуг составляет 45 мин. При этом административными регламентами установлено, что по предварительной записи максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата – 15 минут.

Максимальное время ожидания в очереди, указанное заявителями по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним», составило 20 минут, по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» - 60 минут. Таким образом, при проведении мониторинга выявлены отдельные факты нарушений нормативных значений при предоставлении государственных услуг инспекции гостехнадзора.

Среднее модальное значение времени ожидания в очереди для подачи документов составило 8 минут.

***5.4. Уровень финансовых издержек***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 50.

Таблица 50 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| ***Сумма официальных расходов при получении услуги*** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** |
| --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***300,0*** | ***1000,0[[168]](#footnote-168)*** |
| *минимальное значение* | 300,0 | 200,0 |
| *среднее значение* | 637,5 | 1075,0 |
| *модальное значение* | 300,0 | 1500,0 |
| *максимальное значение* | 1600,0 | 1800,0 |

Статьей 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации установлены размеры государственной пошлины за государственную регистрацию, а также за совершение прочих юридически значимых действий. Установленные налоговым законодательством размеры государственной пошлины учтены административными регламентами по исследуемым государственным услугам.

В ходе мониторинга выявлено, что сумма затрат заявителей по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» колеблется от 300 до 1600 рублей, а по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» - от 200 до 1800 рублей. Названные заявителями суммы не соответствуют установленным нормативным значениям, что свидетельствует о том, что у заявителей при получении услуг кроме оплаты государственной пошлины возникали еще какие-то другие дополнительные расходы.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), соответственно никаких затрат на их услуги выявлено не было.

Также не выявлены факты мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 45% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- большие очереди (25%);

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (10%);

- неудобный режим работы учреждений (10%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В среднем 50% опрошенных заявителей отметили, что не испытывали затруднений ни на одном этапе получения интересующей государственной услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (25%);
* подача документов в орган (20%);
* прохождение документов в органах власти (10%);
* получение результата услуги (20%).

Основным направлением повышения качества и доступности государственных услуг заявители считают предоставление данной услуги через Интернет (30%). Также в качестве направлений повышения качества и доступности государственных услуг респонденты назвали: налаживание взаимодействия между органами (25%), изменение действующего законодательства (15%) и предоставление данных услуг в МФЦ (10%).

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 95% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем (табл. 51), однако в период проведения мониторинга в марте 2013 года все заявители (100%) были удовлетворены качеством и доступностью предоставления государственных услуг.

Таблица 51 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Уровень удовлетворенности** |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 90,0 |
| 2 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 100,0 |
|  | **Среднее значение** | **95,00** |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления услуги «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» (90,0%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по Инспекции гостехнадзора* составил 81,57 % (табл. 52), что ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (87,18%).

Таблица 52 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Период проведения мониторинга** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 4,34 | 4,38 | **87,18** |
| ноябрь 2013 | 3,98 | 4,22 | **81,57** |

Данные табл. 52 свидетельствуют о снижении интегрального уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг.

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация межведомственного взаимодействия.
2. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.
3. Организация предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
4. Сокращение времени ожидания в очереди для подачи документов и получении результата услуги.
5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг.
6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет.
7. Организация предоставления консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
8. Размещение наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
9. Обеспечение полноты и понятности предоставленной информации.
10. Обеспечение удобства графика работы инспекции гостехнадзора.
11. Предоставление информации о стадии рассмотрения обращения.
12. Повышение качества предоставления услуг (вежливость сотрудников, комфортность оказания услуги, точность и правильность заполнения документов сотрудниками).
13. **Департамент по охране животного мира Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Департамент по охране животного мира Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 20 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, определенному Заказчиком. В мониторинг вошли 3 государственные услуги Департамента по охране животного мира Новосибирской области:

1. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
2. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации;
3. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точке предоставления услуг – Департаменте по охране животного мира Новосибирской области (далее – Департамент по охране животного мира). Выборочная совокупность составила 30 респондентов.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, степень востребованности услуг, уровни доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

В ходе проведенного исследования было установлено, что Приказ департамента по охране животного мира Новосибирской области от 30.06.2011 № 77 (ред. от 05.04.2012) «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на добычу охотничьих ресурсов физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации» утратил силу в связи с изданием [приказа](consultantplus://offline/ref=C762B3D0A1EEE871C3E63175FE9B9A8A847324E7FE74556C8D7152DFC23D1E4F328A25A8AADDC3F9A5C116g7JBJ) департамента по охране животного мира Новосибирской области от 14.09.2012 № 184.

Анализ нормативных правовых актов Департамента по охране животного мира, а также информации, представленной на официальном сайте исполнительного органа государственной власти[[169]](#footnote-169), позволил сделать вывод о том, что в настоящее время в перечне услуг Департамента по охране животного мира отсутствует государственная услуга «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, физическим лицам, указанным в части 1 статьи 20 Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в случаях осуществления ими охоты в общедоступных охотничьих угодьях, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации», в связи с чем Исполнителем был проведен мониторинг качества предоставления двух государственных услуг: «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» и «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации».

Данные об административных регламентах по этим государственным услугам представлены ниже в табл. 53.

Таблица 53 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | Приказ департамента по охране животного мира Новосибирской области от 05.07.2011 № 80 «Об утверждении Административного регламента» |
| 2 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | Приказ Минприроды России от 29.06.2012 № 204 «Об утверждении Административного регламента исполнения органами государственной власти субъектов Российской Федерации государственной услуги по выдаче разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации» |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг центрами занятости населения Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

1. **Степень востребованности услуг**

Всего по государственным услугам Департамента по охране животного мира было опрошено 30 заявителей, в том числе по услугам:

1. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти – 10 человек;
2. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации – 20 человек.
3. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 54.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Департамента животного мира составило 4,69 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо».

Таблица 54 – Уровень доступности государственных услуг в Департаменте животного мира

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерии уровня доступности государственных услуг** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,80 | 4,45 | **4,63** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,80 | 4,55 | **4,68** |
| Удобство графика работы | 4,90 | 4,60 | **4,75** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,80 | 4,60 | **4,70** |
| **Среднее значение** | **4,83** | **4,55** | **4,69** |

Максимальную оценку (4,83 балла) получила услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

Ниже среднего значения оценена услуга «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» (4,55 балла).

Анализ параметров доступности предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритериями «Удобство графика работы», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,75 балла. Наименьшую оценку получил подкритерий «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (4,63 балла). Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 55.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Департамента по охране животного мира составило 4,83 балла, что можно оценить как «хорошо».

Таблица 55 - Уровень качества государственных услуг в Департаменте по охране животного мира

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерии уровня качества государственных услуг** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 4,55 | **4,78** |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,60 | **4,80** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,85 | **4,93** |
| **Среднее значение** | **5,00** | **4,67** | **4,83** |

Максимальную оценку 5 баллов получила услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

Анализ параметров качества предоставления государственных услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,93 балла.

Наименьшую оценку получил подкритерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,78 балла). Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

***5.1. Количество документов в рамках предоставления услуги***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 56.

Таблица 56 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения данной услуги** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| *минимальное значение* | 2 | 2 | **2** |
| *среднее значение* | 2 | 2 | **2** |
| *модальное значение* | 2 | 2 | **2** |
| *максимальное значение* | 2 | 2 | **2** |

Согласно данным табл. 56 среднее значение количества документов по государственным услугам Департамента по охране животного мира составляет 2 документа.

***5.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)***

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 57.

Таблица 57 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество различных инстанций (учреждений), которые пришлось посетить для получения данной услуги** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | **1,00** |
| *среднее значение* | 1 | 1,11 | **1,06** |
| *модальное значение* | 1 | 1 | **1,00** |
| *максимальное значение* | 1 | 3 | **2,00** |

Согласно данным табл. 57 среднее модальное значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам Департамента по охране животного мира составляет 1 обращение.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респондентами не было указано на необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении государственных услуг.

***5.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение государственных услуг Департамента по охране животного мира представлены в табл. 58.

Таблица 58 - Временные затраты на получение государственных услуг

| **Временные затраты на предоставление услуги (в целом)** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***5*** | ***5[[170]](#footnote-170)*** | ***5*** |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | **1,00** |
| *среднее значение* | 3,9 | 1,25 | **2,58** |
| *модальное значение* | 3 | 1 | **2,00** |
| *максимальное значение* | **7** | **5** | **6,00** |

Согласно данным табл. 58 максимальное время предоставления услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» - 7 дней, что свидетельствует об отдельных нарушениях нормативно установленного значения.

Административным регламентом предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» установлено, что максимально допустимое время предоставления государственной услуги – 5 дней при получении уполномоченным органом по почте, электронной почте, через Единый портал заявления и документов. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при личном представлении заявителем в уполномоченный орган заявления не может превышать 1 дня.

В ходе опроса заявителей было выявлено, что максимальный срок предоставления услуги – 5 дней. Учитывая, что опрос заявителей проводился непосредственно в Департаменте по охране животного мира, следует вывод о том, что по этой услуге также имеются отдельные нарушения нормативного значения общего срока предоставления услуги.

В среднем предоставление услуг Департамента по охране животного мира осуществляется в течение 2-х дней.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 59.

Таблица 59 - Время ожидания в очереди для подачи документов

| ***Время ожидания в очереди для подачи документов*** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** |  |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | **1,00** |
| *среднее значение* | 5,6 | 15,3 | **10,45** |
| *модальное значение* | 1 | 5 | **3,00** |
| *максимальное значение* | 20 | 60 | **40,00** |

Нормативно установленное значение времени ожидания в очереди для подачи документов не нарушается по услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило 60 минут по услуге «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации», что свидетельствует о нарушении нормативного значения.

Среднее значение времени ожидания в очереди для подачи документов составляет 3 минуты.

Стоит отметить, что целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы[[171]](#footnote-171) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут, в связи с чем Департаменту по охране животного мира рекомендуется внести изменения в действующие административные регламенты.

Время ожидания в очереди для получения результата услуги отражено в табл. 60.

Таблица 60 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| ***Время ожидания в очереди для получения результата услуги*** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***20*** | ***30*** |  |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | **0,00** |
| *среднее значение* | 7,3 | 15 | **11,15** |
| *модальное значение* | 0 | 5 | **2,50** |
| *максимальное значение* | 30 | 60 | **45,00** |

Максимальное время ожидания в очереди, указанное заявителями по услуге «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации», составило 60 минут, по услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» - 30 минут. Таким образом, при проведении мониторинга выявлены отдельные факты нарушений нормативных значений при предоставлении государственных услуг Департамента по охране животного мира.

Среднее модальное значение времени ожидания в очереди для подачи документов составило 2,50 минут.

***5.4. Уровень финансовых издержек***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 61.

Таблица 61 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| ***Сумма официальных расходов при получении услуги*** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** |
| --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***0,0*** | ***400,0[[172]](#footnote-172)*** |
| *минимальное значение* | 0,0 | 400,0 |
| *среднее значение* | 0,0 | 591,0 |
| *модальное значение* | 0,0 | 400,0 |
| *максимальное значение* | 0,0 | 2000,0 |

В ходе мониторинга выявлено, что за предоставление услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» плата с заявителей не взимается.

При получении услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» заявители несут финансовые затраты. В соответствии с административным регламентом за предоставление государственной услуги по выдаче разрешений на добычу охотничьих ресурсов взимается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 96 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации, а также уплачивается сбор за пользование объектами животного мира в соответствии с пунктами 1 - 3 статьи 333.3 Налогового кодекса Российской Федерации.

Согласно ответам, полученным от респондентов, сумма расходов заявителей при получении услуги колеблется от 400 до 2000 рублей.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), соответственно никаких затрат на их услуги выявлено не было.

Также не выявлены факты мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

При оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг ни у кого из заявителей затруднений не возникло.

В среднем 70% опрошенных заявителей отметили, что также не испытывали затруднений ни на одном этапе получения интересующей государственной услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (20%);
* подача документов в орган (15%);
* прохождение документов в органах власти (10%);
* получение результата услуги (7,5%).

Основным направлением повышения качества и доступности государственных услуг заявители считают предоставление данной услуги через Интернет (30%). Также в качестве направлений повышения качества и доступности государственных услуг респонденты назвали: налаживание взаимодействия между органами (20%) и предоставление данных услуг в МФЦ (5%).

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных заявителей, что является максимальным показателем (табл. 62).

Таблица 62 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Уровень удовлетворенности** |
| 1 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 100% |
| 2 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 100% |
|  | **Среднее значение** | 100% |

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по Департаменту по охране животного мира* составил 95,0% (табл. 63).

Таблица 63 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период проведения мониторинга** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| ноябрь 2013 | 4,69 | 4,83 | **95,0** |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.
2. Организация предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
3. Сокращение времени ожидания в очереди для подачи документов и получении результата услуги.
4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг.
5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет.
6. Организация предоставления консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
7. Размещение наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
8. Обеспечение полноты и понятности предоставленной информации.
9. Предоставление информации о стадии рассмотрения обращения.
10. Повышение качества предоставления услуг (вежливость сотрудников, комфортность оказания услуги, точность и правильность заполнения документов сотрудниками).

Приложение 6. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Новосибирск

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Мэрия города Новосибирска |
| **Общее количество опрошенных:** | 105 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

В ходе проведения опроса получателей услуг города Новосибирска в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации.

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта мэрией Новосибирска представлены 16 административных регламентов предоставления муниципальных услуг из 17 исследуемых (табл. 1).

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление мэрии г. Новосибирска от 10.06.2013 г. №5441 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление мэрии г. Новосибирска от 25 октября 2011 г. №9898 |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление мэрии г. Новосибирска от 14.10.2013 №9761 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление мэрии г. Новосибирска от 29 ноября 2011 г. №11311 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление мэрии г. Новосибирска 01.08.2013 №7171 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Регламент не выявлен[[173]](#footnote-173) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление мэрии г. Новосибирска от 24.07.2013 №6969 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление мэрии г. Новосибирска от 01.02.2013 №834 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление мэрии г. Новосибирска от 19.06.2013 №5738 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление мэрии г. Новосибирска от 19.07.2013 №6836 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление мэрии г. Новосибирска от 15.07.2013 №6670 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление мэрии г. Новосибирска от 31.10.2013 №10367 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление мэрии г. Новосибирска от 29.06.2012 №6457 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление мэрии г. Новосибирска от 16.10.2013 №9877 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление мэрии г. Новосибирска от 29.06.2012 №6456 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление мэрии г. Новосибирска от 24.05.2012 №4891 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление мэрии г. Новосибирска от 30.07.2013 №7130 |

Таким образом, по экспертной оценке, уровень регламентации составляет 100%. Выборочный анализ содержания административных регламентов позволяет сделать вывод о достаточно высоком качестве этих документов.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,08 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Максимальную оценку (4,22 балла) заявители дали услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Наименьшую оценку (4,04 балла) получили сразу две услуги: «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации», «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,3 | 4,08 | 3,75 | 4,13 | 4,07 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,3 | 3,92 | 4,13 | 4,33 | 4,17 |
| Удобство графика работы | 3,73 | 3,73 | 4,13 | 4,27 | 3,97 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,86 | 4,42 | 4,13 | 4,13 | 4,14 |
| ***Среднее значение*** | **4,05** | **4,04** | **4,04** | **4,22** | **4,08** |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Здесь и далее по городу Новосибирску применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы» - 3,97 баллов.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,02 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,48 | 4 | 4,63 | 4,8 | 4,48 |
| Комфортность оказания услуги | 4,18 | 3,93 | 4,5 | 4,47 | 4,27 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,3 | 4 | 4,38 | 4,2 | 4,22 |
| ***Среднее значение*** | **4,32** | **3,98** | **4,50** | **4,49** | **4,32** |

Максимальную оценку по уровню качества (4,49 балла) заявители также дали услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Наименьшую оценку (3,98 балла) получило качество услуги «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации».

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4. Количество документов для получения услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| минимум | 3 | 1 | 5 | 2 |
| среднее значение | 3,55 | 7,77 | 8,13 | 8,8 |
| максимум | 8 | 25 | 15 | 30 |
| модальное значение[[174]](#footnote-174) | 3 | 5 | 5 | 2 |

Наименьшее количество документов (как правило – 3, максимум – до 8) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»

Максимальное количество документов указали заявители, обращавшиеся за услугой «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (до 30 документов, в среднем – 8,8).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество инстанций, которое пришлось посетить заявителям при получении услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| минимум | 1 | 1 | 2 | 1 |
| среднее значение | 1,18 | 3,08 | 3,75 | 4,93 |
| максимум | 3 | 8 | 6 | 12 |
| модальное значение | 1 | 3 | 3 | 1 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (до 12 инстанций, в среднем – порядка 5).

Наилучший показатель зафиксирован по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - как правило, 1 инстанция.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Доля заявителей, указавших, что им пришлось повторно обращаться в один и тот же орган для получения услуги, составила 56,6% от общего числа опрошенных. Только по одной из обследованных услуг респонденты отмети­ли, что им не пришлось обращаться повторно – это услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реа­лизующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». По остальным услугам количество повторных обращений составило, как правило, от 1-го до 3-х, максимальное зафиксировано по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» - все опрошенным пришлось обратиться трижды.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| ***Нормативное значение*** | ***2[[175]](#footnote-175)*** | ***60*** | ***61*** | ***46[[176]](#footnote-176)*** |
| минимальное значение | 1 | 1 | 1 | 1 |
| среднее значение | 1,32 | 16,85 | 11,25 | 28,33 |
| максимальное значение | 10 | 60 | 30 | 90 |
| модальное значение | 1 | 1 | 1 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - максимальный срок, указанный респондентом, превышает нормативный в 2 раза, в то же время модальное и среднее значение существенно ниже нормативного срока.

Также имеют место отдельные факты превышения сроков предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 14,45 минут и 15,24 минут – для получения результата услуги (табл. 7), что соответствует нормативному.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **В целом по услугам** |
| ***на подачу документов на получение услуги*** | | | | | |
| ***Нормативное значение*** | ***15*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |  |
| минимальное значение | 2 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 14,68 | 19,23 | 11,25 | 7,07 | 14,45 |
| максимальное значение | 30 | 40 | 15 | 20 | 40 |
| модальное значение | 15 | 20 | 15 | 0 | 15 |
| ***на получение результата услуги*** | | | | | |
| ***Нормативное значение*** | ***15*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |  |
| минимальное значение | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 17,05 | 17,69 | 11,88 | 6,07 | 15,24 |
| максимальное значение | 30 | 30 | 20 | 20 | 30 |
| модальное значение | 15 | 20 | 10 | 0 | 15 |

В то же время, имеют место отдельные факты превышения - максимальное время ожидания, которое отмечено хотя бы одним заявителем – 40 минут, что выше нормативного значения.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Согласно имеющимся административным регламентам, все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по услуге отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| ***Нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0[[177]](#footnote-177)*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 100 | 100 | 100 |
| среднее значение | 0 | 368,42 | 3087,5 | 1 566,67 |
| максимальное значение | 0 | 1 000 | 5 000 | 4 000 |
| модальное значение | 0 | 100 | 100 | 100 |

Наибольшие затраты (5 000 руб.) отмечены заявителями по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

3,8% опрошенных заявителей указали на необходимость обращения к услугам посредников. Большинство респондентов, прибегавших к услугам посредников, обращалось за получением услуги «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации». В качестве причин, по которым они прибегли к услугам посредников, указывались сложность прохождения всех процедур получения услуги (половина от общего числа респондентов, обратившихся к посредникам).

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

67,6% респондентов ответили, что у них не возникало проблем при получении услуги.

Среди респондентов, испытавших затруднения, наибольшее количество выразили недовольство сложностью заполнения официальных бланков (17%) и хождение по многим кабинетам (15,3%). Также недовольство заявителей вызывали следующие аспекты:

* дороговизна услуг (пошлин, платежей)» (8,6%),
* отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (5,73%),
* большие очереди (4,77%),
* неудобный режим работы учреждений и отсутствие в свободном доступе необходимых форм и бланков для получения услуги (по 3,81%),
* недостаточный уровень квалификации работников (1,9%)
* и даже вымогательство при оформлении документов (1%).

Большинство респондентов подтвердили, что у них не возникало трудностей ни на одном этапе получения услуг. 20% ответили, что столкнулись со сложностями при получении результата услуги, 12,4% при сборе необходимых документов, 3,8% - при подаче документов в орган.

Значительная часть респондентов (55,25%) затруднилась указать, что по их мнению, могло бы улучшить качество муниципальных услуг. Большинство ответивших (26,63% от общего числа респондентов) основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители указали организацию их предоставления через Интернет. Так же, по мнению респондентов, повысить качество услуг может налаживание взаимодействия между органами (10,47%) и предоставление услуг через МФЦ (8,6%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 98,1% опрошенных, что является очень высоким значением (табл. 9)

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | 100 | 92,3 | 100 | 100 |

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 84,06% (табл. 10).

Таблица 10 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральная оценка | 83,68 | 80,14 | 85,38 | 87,05 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности заявителей о порядке получения муниципальных услуг.
2. Изменение режима работы органов и организаций, осуществляющих предоставление муниципальных услуг.
3. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием Интернет.
4. Расширение практики предоставления услуг через МФЦ.

Приложение 7. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Обь

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация г. Обь |
| **Общее количество опрошенных:** | 55 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – Администрация г. Обь.

В ходе проведения опроса получателей услуг в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории г. Обь:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (70,9% опрошенных). Также достаточно высокий уровень востребованности (18,2%) зафиксирован по услуге «Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)».

Аналогичный мониторинг в марте 2013 года в г. Обь не проводился.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления г. Оби предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

3) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации г. Оби района (http://www.gorodob.ru) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | регламент не выявлен |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 319 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 324 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[178]](#footnote-178) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Предоставлен проект |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации г. Оби от 25.02.2013 № 195 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | регламент не выявлен |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | регламент не выявлен |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 327 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 334 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 329 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 338 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 339 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 337 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 9 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 52,4%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления г. Оби, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,87 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «отлично» (табл. 2).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,44 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **4,86** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,51 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **4,87** |
| Удобство графика работы | 4,67 | 4,8 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **4,91** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,44 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **4,86** |
| ***Среднее значение*** | ***4,52*** | ***4,73*** | ***5,0*** | ***5,0*** | ***5,0*** | ***5,0*** | ***4,87*** |

Здесь и далее по г. Обь применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).*

*(3). Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

Максимальную оценку (5,0 баллов) заявители присвоили по услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

Оценку ниже среднего показателя уровню доступности получили от заявителей услуги:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,52 балла).

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (4,73 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателями «Доступность информации о порядке предоставления услуги» и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», который оценили в 4,86 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,94 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,82 | 4,9 | 5 | 5 | 5 | 5 | **4,95** |
| Комфортность оказания услуги | 4,69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **4,95** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,69 | 4,9 | 5 | 5 | 5 | 5 | **4,93** |
| **Среднее значение** | ***4,73*** | ***4,93*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***4,94*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5,0 баллов) заявители также дали услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,73 балла).

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (4,93 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| *минимум* | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| *среднее значение* | 3,36 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| *максимум* | 8 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| *модальное значение* | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - в среднем 3,36 документов, максимум – до 8. Также достаточно большие пакеты (5 документов) потребовалось представить заявителям по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| *среднее значение* | 1,21 | 1,1 | 1 | 1 | 2 | 1,5 |
| *максимальное значение* | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *модальное значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 4 (модальное значение – 1).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган власти не отметил ни один из опрошенных.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1[[179]](#footnote-179)** | **2[[180]](#footnote-180)** | **3** | **4** | **5[[181]](#footnote-181)** | **6[[182]](#footnote-182)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***42[[183]](#footnote-183)*** | ***42[[184]](#footnote-184)*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| среднее значение | 2,5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| максимальное значение | 30 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| модальное значение | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки по услугам, по которым предоставлены административные регламенты, не нарушаются.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 6,23 минут и 5,36 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1[[185]](#footnote-185)** | **2[[186]](#footnote-186)** | **3** | **4** | **5[[187]](#footnote-187)** | **6[[188]](#footnote-188)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| среднее значение | 6,3 | 6,5 | 4 | 5 | 5 | 7,5 |
| максимальное значение | 20 | 15 | 5 | 5 | 5 | 10 |
| модальное значение | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| **На получение результата услуги** | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| среднее значение | 5,7 | 4,7 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| максимальное значение | 15 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| модальное значение | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |

Ни по одной из услуг, по которым представлены административные регламенты, превышение нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов не отмечено.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории г. Оби отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории г. Оби указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата услуги.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Представленными административными регламентами установлено, что муниципальные услуги, предоставляются бесплатно.

Опрос показал, что финансовые издержки у заявителей по услугам не возникали.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций). Также в ходе мониторинга не выявлены факты мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 98,16% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов недовольство вызывают аспекты, связанные с хождение по многим кабинетам (2,6%). Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 3,62% респондентов назвали этап подачи документов в орган. Кроме того, у 1,84% респондентов возникли проблемы на этапе сбора необходимых для получения услуги документов.

Основными направлениями повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят организацию предоставления услуги в многофункциональном центре (47,31%).

Также в качестве направлений повышения называли предоставление услуг через Интернет (9,12%) и налаживание взаимодействия между органами (5,43%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 98,16% опрошенных, что является высоким показателем (табл. 8).

Таблица 8 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | 97,4 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **98,16** |

Наименьший уровень удовлетворенности определен по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - 97,4%. По остальным услугам все респонденты указали, что удовлетворены качеством полученной услуги.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 94,0% (табл. 9).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральный уровень качества | 92,5 | 96,6 | 100 | 100 | 100 | 100 | 94,0 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

5. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 8. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Бердск

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация г. Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 85 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10. по 31.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления города Бердска.

В ходе проведения опроса получателей услуг города Бердска в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.
3. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.
4. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).
5. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.
6. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
7. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.
8. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
9. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.
10. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.
11. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованными услугами были:

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (27,1% респондентов);

- «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (17,6% респондентов);

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (16,5% опрошенных).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления города Бердска предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными - проведен на основе административных регламентов, полученных Консультантом от органов местного самоуправления города Бердска и из открытых источников[[189]](#footnote-189)

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Новосибирского района доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» о предоставлении муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Реквизиты административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление Администрации г. Бердска от 03.07.2012 № 2367 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление Администрации г. Бердска от 27.06.2012 № 2257 |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление Администрации г. Бердска от 03.09.2012 № 4204 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Администрации г. Бердска от03.09.2012 № 4205 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление Администрации г. Бердска от13.06.2012 № 2005 |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | регламент не выявлен |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Администрации г. Бердска от 20.06.2012 г. N 2149, |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Администрации г. Бердска от 20.06.2012 г. N 2151 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Администрации г. Бердска от 20.06.2012 г. N 2139 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Постановление Администрации г. Бердска от 07.06.2012 г. N 1970 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Администрации г. Бердска от 20.06.2012 г. N 2141 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | регламент не выявлен |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление Администрации г. Бердска от 20.06.2012 г. N 2146 |
|  | **Уровень регламентации муниципальных услуг** | **64,7%** |

Установлено, что лишь по 11 из 17 исследуемых муниципальных услуг имеются административные регламенты. Уровень регламентации составляет всего 64,7%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Представленный на экспертизу Регламент не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* *не указаны источники официального опубликования нормативных правовых актов*, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, что не соответствует установленным подпунктом «д» пункта 14 Правил требованиям, в части указания реквизитов и источников опубликования нормативных правовых актов;
* *отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия*, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Новосибирского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,22 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как ниже чем *«удовлетворительно»* (табл. 2).

Наивысший балл (4 балла) заявители присвоили только по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень доступности** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,29 | 3 | 3 | 3,4 | 4,33 | 3,26 | 4 | 3,5 | 3 | 3,38 | 3,5 | **3,42** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,57 | 2,5 | 4 | 3,2 | 2 | 2,91 | 4 | 3 | 3,38 | 2,88 | 2,5 | **3,09** |
| Удобство графика работы | 3,14 | 3 | 2,67 | 3,07 | 2,33 | 2,91 | 4 | 3,17 | 3,13 | 3 | 3,5 | **3,08** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,14 | 3,5 | 3 | 3 | 3 | 3,17 | 4 | 3,33 | 3,13 | 3,25 | 3,5 | **3,27** |
| **Среднее значение** | **3,29** | **3** | **3,17** | **3,17** | **2,92** | **3,06** | **4** | **3,25** | **3,16** | **3,13** | **3,25** | **3,22** |

Здесь и далее по городу Бердску применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Доступность предоставления остальных услуг заявители оценили ниже 4-х баллов.

По результатам исследования выше среднего значения респонденты отметили доступность услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (3,29 балла);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,25 балла).

Менее всего заявители удовлетворены доступностью предоставления следующих услуг:

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (2,92 балла);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3 балла);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,06 балла).

Уровень доступности остальных исследуемых услуг варьируется от 3,1 до 3,2 балла.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,08 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

Более всего заявители удовлетворены таким показателем как «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 3,42 балла.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,16 балла, что можно оценить как ниже чем «*удовлетворительно*» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,07 | 4 | 2,67 | 2,87 | 3 | 3,3 | 4 | 3,83 | 3,38 | 3,38 | 3,5 | **3,36** |
| Комфортность оказания услуги | 3,36 | 2,5 | 3 | 3,07 | 2 | 2,87 | 4 | 3,83 | 2,88 | 3 | 2 | **2,96** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,5 | 3 | 3 | 3,27 | 2,33 | 3,22 | 4 | 3,33 | 3 | 3,13 | 3 | **3,16** |
| **Среднее значение** | **3,31** | **3,17** | **2,89** | **3,07** | **2,44** | **3,13** | **4** | **3,66** | **3,09** | **3,17** | **2,83** | **3,16** |

Наивысший балл (4 балла) заявители присвоили только по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Стоит отметить, что по данной услуге респонденты выставили наивысший балл и по уровню доступности.

В целом уровень качества услуг заявители оценили ниже, чем уровень доступности муниципальных услуг в г. Бердске.

Выше среднего заявители оценили уровень качества таких услуг как:

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,66 балла);

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (3,31 балла);

По указанным услугам также определены наиболее высокие оценки по уровню доступности.

Наименьшие оценки по уровню качества заявители присвоили по услугам:

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (2,44 балла);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (2,83 балла);

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2,89 балла).

Более всего заявители удовлетворены таким показателем как «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», который оценили в 3,36 балла. Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Комфортность оказания услуги», оценка по которому составила 2,96 балла.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных документов (процедур)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| *минимальное значение* | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 4 |
| *среднее значение* | 4,8 | 5,5 | 8,3 | 6,2 | 3,7 | 8,1 | 2 | 5,7 | 7,5 | 8,8 | 7 |
| *максимальное значение* | 6 | 6 | 15 | 15 | 6 | 15 | 2 | 7 | 15 | 15 | 10 |
| *модальное значение[[190]](#footnote-190)* | 6 | 5 | 4 | 6 | 2 | 10 | 2 | 7 | 4 | 7 | 4 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение - 15) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением муниципальных услуг:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;

По результатам исследования наибольшее модальное значение количества документов установлено по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» и составило 10 документов.

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 2 документа (максимальное значение).

Наименьшее модальное значение количества документов (2 документа) установлено по двум услугам:

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

По результатам проведенного исследования определено среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| *среднее значение* | 1,9 | 2 | 6,3 | 2,9 | 2,3 | 3,1 | 1 | 2,3 | 3,1 | 3 | 3 |
| *максимальное значение* | 3 | 3 | 15 | 8 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| *модальное значение* | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 |

Среднее количество обращений заявителей города Бердска в различные инстанции и учреждения варьируется от 1 до 15 раз.

Максимальное количество инстанций (8 и более инстанций) пришлось посетить заявителям, обратившимся за получение таких услуг, как:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (максимальное количество – 15);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (максимальное количество – 8).

Необходимо отметить, что по указанным услугам по оценке заявителей требуется предоставить наибольшее количество документов – 15.

По результатам исследования наибольшее модальное значение количества инстанций установлено по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и составило 4 обращения.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

* среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;
* среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган установлена практически по всем услугам, попавшим в мониторинг, за исключением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (табл. 6).

Таблица 6 - Количество повторных обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| *среднее значение* | 1,6 | 2 | 1,5 | 1,2 | 1 | 1,2 | 0 | 1 | 1,2 | 1 | 1 |
| *максимальное значение* | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| *модальное значение* | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Согласно данным таблицы 6, количество повторных обращений в один и тот же орган варьируется от 1 до 2. Наибольшее количество повторных обращений (по модальному значению) зафиксировано по услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса варьируются от 1 дня по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» до 70 дней по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (табл. 7).

Таблица 7 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***не установлено*** | ***н/д[[191]](#footnote-191)*** | ***42[[192]](#footnote-192)*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***не установлено*** | ***45*** | ***не установлено*** | ***н/д*** | ***не установлено*** |
| *минимальное значение* | 1 | 20 | 10 | 10 | 5 | 10 | 30 | 10 | 10 | 5 | 30 |
| *среднее значение* | 9,4 | 45 | 23,3 | 25,6 | 21,7 | 18,4 | 30 | 32,5 | 16,9 | 13,9 | 30 |
| *максимальное значение* | 15 | 70 | 30 | 60 | 30 | 30 | 30 | 45 | 30 | 30 | 30 |
| *модальное значение* | 15 | 20 | 30 | 30 | 30 | 15 | 30 | 30 | 10 | 5 | 30 |

По ряду услуг не удалось установить нормативное значение временных затрат заявителей.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

Также довольно затруднительно определить срок предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Согласно пункту 2.4. административного регламента общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой.

В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, решение о предоставлении услуги принимается не позднее 45 дней со дня обращения за муниципальной услугой. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 рабочих дня с момента их подготовки.

Превышение нормативно установленного срока в ходе проведения мониторинга не установлено.

Наиболее долгий срок предоставления установлен по услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (максимальное значение – 70 календарных дней);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (максимальное значение – 60 календарных дней);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (максимальное значение – 45 календарных дней).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 25,33 минуты, что является достаточно высоким показателем (табл. 8).

Таблица 8 - Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, мин.

| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***20*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** |
| *минимальное значение* | 10 | 20 | 10 | 15 | 15 | 15 | 20 | 10 | 20 | 15 | 20 |
| *среднее значение* | 17,5 | 20 | 20 | 20,33 | 16,67 | 21,3 | 20 | 18,33 | 20,63 | 20,63 | 20 |
| *максимальное значение* | 20 | 20 | 30 | 30 | 20 | 30 | 20 | 20 | 25 | 30 | 20 |
| *модальное значение* | 20 | 20 | 10 | 20 | 15 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

Согласно данным таблицы 8, нормативное значение временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов по разным услугам варьируется от 20 до 30 минут. Максимальное фактическое значения временных затрат (30 минут) отмечено по услугам:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

Среднее время ожидания в очереди на получение документов составило 19,6 минуты, что существенно ниже, чем среднее фактическое время ожидания в очереди на подачу документов (табл. 9).

Таблица 9 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди на получение документов, минут

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***20*** | ***н/д*** | ***не установлено*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** |
| *минимальное значение* | 10 | 20 | 10 | 15 | 15 | 15 | 20 | 10 | 20 | 15 | 20 |
| *среднее значение* | 17,5 | 20 | 20 | 20,3 | 16,7 | 21,3 | 20 | 18,3 | 20,6 | 20,6 | 20 |
| *максимальное значение* | 20 | 20 | 30 | 30 | 20 | 30 | 20 | 20 | 25 | 30 | 20 |
| *модальное значение* | 20 | 20 | 10 | 20 | 15 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

Согласно данным таблицы 9, по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» в административном регламенте не установлено время ожидания в очереди на получение результата услуги.

Нормативные временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги варьируются от 20 до 30 минут.

Максимальное время ожидания (30 минут) отмечено заявителями по таким услугам как:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно (табл. 10).

Согласно результатам исследования, практически по всем услугам заявители несли финансовые затраты. Исключение составили такие услуги как:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Отдельно стоит отметить факт финансовых затрат по нормативно бесплатным услугам:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Вероятнее всего, в сумму расходов по данным услугам заявители включили и расходы на получение сопутствующих документов и услуг.

Таблица 10 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 200 | 200 | 500 | 500 | 0 | 300 | 200 | 500 | 1 500 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 200 | 736,4 | 1 033,3 | 1 558,8 | 0 | 1 560 | 1 500 | 1 642,9 | 1 500 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 200 | 2 000 | 2 000 | 2 500 | 0 | 2 500 | 3 000 | 3 000 | 1 500 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 200 | 1 000 | 500 | 2 000 | 0 | 2 000 | 2 000 | 2 000 | 1 500 |

Максимальное значение финансовых затрат заявителей (3 000 руб.) отмечено при получении услуги:

- подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

- подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;

Необходимость обращения к посредникам отметили заявители, обратившиеся за получением следующих услуг:

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (20% опрошенных);

- выдача сведений из реестра муниципального имущества (33,3% опрошенных);

- предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,3% опрошенных);

- прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (16,7% опрошенных);

- подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (25% опрошенных).

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* экономия личного времени;
* сложность прохождения всех процедур получения услуги;
* сложность получения отдельных документов;
* обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.

Стоимость затрат на услуги сторонних организаций представлена в таблице 11.

Таблица 11 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **5** | **8** | **9** | **11** | **13** |
| *минимальное значение* | 3 000 | 2 000 | 0 | 2 000 | 2 000 |
| *среднее значение* | 4 000 | 2 000 | 0 | 2 000 | 3 500 |
| *максимальное значение* | 5 000 | 2 000 | 0 | 2 000 | 5 000 |
| *модальное значение* | 3 000 | 2 000 | 0 | 2 000 | 2 000 |

По результатам мониторинга определено, что наибольшие финансовые затраты на услуги посредников (5 000 руб.) понесли заявители, обратившиеся за получением услуги:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Отсутствовали финансовые затраты на услуги посредников у заявителей, обратившихся за получением услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Необходимо отметить, что в ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем всего лишь 6% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг (рис. 1).

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

1) отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (61,8% опрошенных);

2) отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (52,9% опрошенных);

3) сложность заполнения официальных бланков (40,4% опрошенных).

Рисунок 1 - Затруднения при получении муниципальных услуг в городе Бердск

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 75,6% респондентов назвали этап сбора необходимых документов. Для 54% опрошенных наиболее сложным был этап подачи документов в орган власти.

Трудности при получении результата услуги испытывали 16,1% респондентов. 40,5% опрошенных отметили, что основные сложности возникли при прохождении документов в органе власти.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят предоставление муниципальных услуг через Интернет: в среднем так ответили 66,5% опрошенных. Также в качестве направления повышения качества услуг 65,4% респондентов назвали «предоставления муниципальных услуг в МФЦ».

Каждый третий заявитель (31,5%) считает, что существенно повысить качество муниципальных услуг позволит изменение действующего законодательства. В качестве дополнительной меры 27,2% опрошенных указали «налаживание взаимодействия между органами».

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 78,8% опрошенных, что является достаточно высоким показателем (табл. 12).

Таблица 12 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| **Доля удовлетворенных качеством и доступностью предоставленной услуги** | 78,6 | 100 | 100 | 73,3 | 33,3 | 65,2 | 100 | 66,7 | 75 | 75 | 100 |

Менее всего удовлетворенных качеством и доступность муниципальной услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» - 33,3%.

Все заявители ответили положительно на вопрос об удовлетворенности качеством и доступностью по следующим услугам:

- предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 63,8%,* что свидетельствует о невысоком качестве предоставления исследуемых муниципальных услуг(табл. 12).

Таблица 12 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 66,0 | 61,7 | 60,6 | 62,4 | 53,6 | 61,9 | 80,0 | 69,1 | 62,5 | 63,0 | 60,8 |

Наименьший интегральный уровень качества и доступности зафиксирован по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» и составил – 53,6%.

Наивысший интегральный уровень определен по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 80,0%.

В целях повышения интегрального показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Налаживание взаимодействия между органами.

6. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

7. Повышение качества межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг.

Приложение 9. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Искитим

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация городского округа г. Искитим |
| **Общее количество опрошенных:** | 80 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10.2013 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг: администрация г. Искитима, отдел архитектуры и строительства, отдел городского хозяйства, отдел имущества и земельных отношений, отдел образования.

В ходе проведения опроса получателей услуг г. Искитима в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещения)

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

Наиболее востребованной была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (51,25% опрошенных).

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта администрацией г. Искитима представлены 4 административных регламента предоставления муниципальных услуг из 17 запрошенных. Для целей оценки уровня регламентации и выявления нормативно установленных значений параметров качества и доступности Консультантом проведено исследование открытых источников в целях выявления административных регламентов предоставления муниципальных услуг г. Искитима, в том числе – официального сайта в сети Интернет администрации г. Искитима[[193]](#footnote-193) (табл. 1).

Таблица 1 – Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в г. Искитиме, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации г. Искитима (представлено без указания реквизитов) |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации г. Искитима 21.03.2012 №469 |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Искитима 20.03.2012 №467 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации г. Искитима 17.05.2012 №876 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[194]](#footnote-194) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации г. Искитима от 24 января 2012 г. №110 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации г. Искитима от 14 октября 2011 г. №1497 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | регламент не выявлен |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации г. Искитима 28.04.2012 №766 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Искитима от 07.02.2012 № 213 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Искитима от 07.02.2012 № 209 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Искитима от 07.02.2012 № 212 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Искитим от 07.02.2012 №211 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации г. Искитим от 20.01.2011 г. №77 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации г. Искитим от 07.02.2012 №205 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 13 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 76,5%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* в рамках одного регламента сроки исчисляются как в календарных днях, так и рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *не указывается конкретный срок получения услуги,* в частности по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) в пункте «Срок предоставления муниципальной услуги» указано:

- прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя;

- регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории г. Искитима и нуждающихся в получении мест в ДОУ - в течение 30 дней;

- зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка.

Таким образом, итоговый срок получения результата услуги – предоставление места для ребенка в детском саду - остается неясным для заявителя.

* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется, например, изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам;

- в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления (например, - кадастровый паспорт жилого помещения, заключение органа по охране памятников архитектуры, истории и культуры о допустимости проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения, если такое жилое помещение или дом, в котором оно находится, является памятником архитектуры, истории или культуры), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению, технического паспорта БТИ, проектной документации пр., что является нарушением требований законодательства.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,10 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,88 | 4,00 | 3,00 | 4,31 | 3,00 | 5,00 | 4,20 | 4,17 | 4,00 | 4,50 | 4,01 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,15 | 4,00 | 5,00 | 4,62 | 4,00 | 5,00 | 4,40 | 4,00 | 4,13 | 4,50 | 4,38 |
| Удобство графика работы | 3,32 | 4,50 | 5,00 | 4,54 | 3,00 | 5,00 | 3,40 | 2,83 | 3,50 | 3,50 | 3,86 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,90 | 4,00 | 4,00 | 4,46 | 4,00 | 5,00 | 4,40 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 4,14 |
| ***Среднее значение*** | **3,81** | **4,13** | **4,25** | **4,48** | **3,50** | **5,00** | **4,10** | **3,67** | **3,91** | **4,13** | **4,10** |

Здесь и далее по г. Искитиму применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

Максимально возможную оценку (5 баллов) заявители дали услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

Наиболее низку оценку доступности (3,5 балла) получила услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Кроме того, существенно ниже среднего заявители оценили доступность услуг «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (3,67 балла) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (3,81 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,86 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,56 балла, что можно оценить выше, чем «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,46 | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,60 | 4,83 | 4,75 | 5,00 | 4,61 |
| Комфортность оказания услуги | 4,02 | 4,00 | 5,00 | 4,69 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,63 | 4,50 | 4,55 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,54 | 4,00 | 5,00 | 4,46 | 4,00 | 5,00 | 4,80 | 4,17 | 4,25 | 5,00 | 4,52 |
| ***Среднее значение*** | **4,34** | **4,17** | **4,67** | **4,72** | **4,00** | **5,00** | **4,80** | **4,56** | **4,54** | **4,83** | **4,56** |

Максимальную оценку по уровню качества (5 баллов) заявители дали услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

Самая низкая оценка качества отмечена по услуге (4,17 балла) «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации»

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| минимум | 1 | 5 | 14 | 2 | 8 | 8 | 2 | 4 | 2 | 6 |
| среднее значение | 2,71 | 8,5 | 14 | 8,15 | 8 | 8 | 3,2 | 5 | 4 | 6,5 |
| максимум | 5 | 12 | 14 | 17 | 8 | 8 | 4 | 6 | 8 | 7 |
| модальное значение[[195]](#footnote-195) | 2 | 5 | 14 | 2 | 8 | 8 | 3 | 4 | 3 | 6 |

Самый большой пакет документов потребовался от заявителей, обратившихся за получением услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» - 14 документов. Наименыший пакет документов – по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - как правило, не более 2-х документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество инстанций, необходимых для получения услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| минимум | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| среднее значение | 1,29 | 1,5 | 6 | 4,15 | 3 | 2 | 1,6 | 3 | 2,63 | 3 |
| максимум | 2 | 2 | 6 | 12 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| модальное значение | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 6.

Не пришлось обращаться никуда, кроме как в орган местного самоуправления (в большинстве случаев), заявителям по следующим услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

- Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проводился мониторинг, за исключением услуг «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации», «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

В среднем 33,77% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений составило, как правило, 2 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, существенно превышены сроки по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - от 2 до 6 раз, ни один заявитель не указал, что услуга была ему предоставлена в нормативно установленные сроки.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[196]](#footnote-196)*** | ***42[[197]](#footnote-197)*** | ***42[[198]](#footnote-198)*** | ***н/д*** | ***42[[199]](#footnote-199)*** | ***30*** | ***н/д*** | ***64[[200]](#footnote-200)*** | ***14[[201]](#footnote-201)*** |
| минимальное значение | 1 | 1 | 30 | 1 | 60 | 30 | 2 | 30 | 1 | 30 |
| среднее значение | 186,7 | 15,5 | 30 | 28,1 | 60 | 30 | 8 | 230,8 | 68,71 | 60 |
| максимальное значение | 1 095 | 30 | 30 | 90 | 60 | 30 | 14 | 1095 | 270 | 90 |
| модальное значение | 1 | 1 | 30 | 30 | 60 | 30 | 7 | 60 | 30 | 30 |

Имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - максимальный срок, указанный респондентом, составляет 3 года и многократно превышает нормативный, в то же время модальное и среднее значение ниже нормативного срока), а также по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - в отдельных случаях до 3-х раз.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 22,4 минуты и 18,6 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **среднее знач.** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | |  |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***15*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***45*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 1,0 | 10,0 | 1,0 | 1,0 | 40,0 | 1,0 | 15,0 | 15,0 | 1,0 | 30,0 | 1,0 |
| среднее значение | 51,4 | 25,0 | 1,0 | 5,5 | 40,0 | 1,0 | 22,0 | 31,7 | 16,4 | 30,0 | 22,4 |
| максимальное значение | 180 | 40,0 | 1,0 | 15,0 | 40,0 | 1,0 | 30,0 | 60,0 | 50,0 | 30,0 | 180,0 |
| модальное значение | 60,0 | 10,0 | 1,0 | 1,0 | 40,0 | 1,0 | 15,0 | 15,0 | 15,0 | 30,0 | 1,0 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | |  |
| Нормативное значение | ***н/у[[202]](#footnote-202)*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/д*** | ***н/у*** | ***н/у*** |  |
| минимальное значение | 1,0 | 5,0 | 1,0 | 1,0 | 40,0 | 1,0 | 10,0 | 1,0 | 1,0 | 20,0 | 1,0 |
| среднее значение | 32,0 | 17,5 | 1,0 | 4,4 | 40,0 | 1,0 | 19,0 | 27,7 | 13,5 | 30,0 | 18,6 |
| максимальное значение | 120 | 30,0 | 1,0 | 15,0 | 40,0 | 1,0 | 25,0 | 60,0 | 60,0 | 40,0 | 120,0 |
| модальное значение | 1,0 | 5,0 | 1,0 | 1,0 | 40,0 | 1,0 | 20,0 | 60,0 | 1,0 | 20,0 | 1,0 |

Анализ показывает, что имеют место серьезные проблемы с организацией предоставления услуг в части ожидания заявителей в очереди по следующим услугам:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) – как правило, заявители ждут в очереди 1 час (в 2 раза дольше, чем установлено административным регламентом), а максимальное время, отмеченное хотя бы одним заявителем, составляет 3 часа (в 6 раз дольше нормы).

2) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) – среднее время ожидания составляет 40 минут, в то время как Концепцией снижения административных барьеров в качестве целевого значения данного показателя, которое должно быть достигнуто а 2014 году, установлено 15 минут.

3) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства – заявители при получении документов, как правило, проводили в очереди 1 час.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно, равно как и услуги, необходимые и обязательные для получения соответствующих муниципальных услуг. В то же время по 7 из 10 обследованных услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| минимальное значение |  |  | 3000 | 700 | 15000 |  | 300 | 350 | 1000 | 3000 |
| среднее значение |  |  | 3000 | 5842,86 | 15000 |  | 366,67 | 8925 | 10000 | 3000 |
| максимальное значение |  |  | 3000 | 30 000 | 15000 |  | 500 | 20000 | 17000 | 3000 |
| модальное значение |  |  | 3000 | 700 | 15000 |  | 300 | 350 | 1000 | 3000 |

Очень существенные затраты отмечены заявителями по следующим услугам:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях – до 30 000 руб.;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) – до 15 000 руб.;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства - до 20 000 руб.;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства – до 17 000 руб.

По пяти услугам из 10 обследованным респонденты указали, что обращались к посредникам (сторонним организациям), затраты на услуги таких организаций составили от 300 до 17 000 рублей (табл.9)

Таблица 9 – Сумма расходов на услуги посредников, руб.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **4** | **9** | **10** | **13** |
| минимальное значение | 300 | 17 000 | 2 000 | 12 000 | 2 000 |
| среднее значение | 300 | 17 000 | 2 500 | 12 000 | 2 000 |
| максимальное значение | 300 | 17 000 | 3 000 | 12 000 | 2 000 |
| модальное значение | 300 | 17 000 | 2 000 | 12 000 | 2 000 |

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

40% респондентов указали, что у них не возникало проблем при получении услуг. Среди остальных опрошенных большинство указали в качестве основной причины затруднений большие очереди (27,5% опрошенных), хождение по многим кабинетам (20%), а также иные причины (рис.1)



**Рисунок 1. Затруднения при получении услуг**

86,28 % респондентов заявили, что испытывали сложности на этапах получения услуги, связанных со взаимодействием с органом местного само­управления, в том числе на этапе получения результата услуги – 43,76%, при прохождении документов в органе – 35% и при подаче документов – 7,52%.

Наиболее перспективными направлениями повышения качества и доступности услуг в г. Искитиме респонденты посчитали организацию предоставления услуг с использованием сети Интернет (31,24%), а также в МФЦ (30%). Кроме того, поспособствовать повышению качества и доступности услуг по мнению заявителей должны изменение действующего законодательства (16,23% опрошенных) и налаживание взаимодействия между органами (21,26%). Также респондентами предлагались следующие направления:

- повысить грамотность сотрудников;

- сделать отношение к заявителям более внимательным;

- увеличить количество приемных дней (по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 85% опрошенных, что является достаточно высоким значением (табл. 10)

Таблица 10 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | 80,5 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 66,7 | 75 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 86,59% (табл. 11)

Таблица 12 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральная оценка | 81,53 | 82,9 | 89,2 | 92 | 75,0 | 100,0 | 89,0 | 82,24 | 84,5 | 89,6 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием сети Интернет

3. Повышение качества информирования заявителей о порядке и условиях получения муниципальных услуг, в том числе посредством систематизации соответствующей информации на официальном сайте администрации г. Искитима в сети Интернет, выделения специализированной страницы для соответствующей информации и своевременная ее актуализация.

4. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги (решению данной задачи должно способствовать увеличение времени приема, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, а также передача предоставления услуги в МФЦ).

5 .Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- формирования актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

6. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

Приложение 10. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в р.п. Кольцово

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация р.п. Кольцово |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрации р.п. Кольцово.

В ходе проведения опроса получателей услуг р. п. Кольцово в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

3) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

4) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

5) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

6) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

7) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (32% опрошенных), а также «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Прием заявлений и выдача документов о согласова­нии переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (по 20%).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта администрацией р.п. Кольцово представлено два административных регламента предоставления муниципальных услуг из 17 запрошенных. Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен также на основе административных регламентов проектов, полученных Консультантом из открытых источников[[203]](#footnote-203) (табл. 1)

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации р. п. Кольцово от 29.08.2013 №726 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации р. п. Кольцово от 22.07.2013 № 589 |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | регламент не выявлен |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | регламент не выявлен |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации р. п. Кольцово от 18.07.2013 №559 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | регламент не выявлен |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации р. п. Кольцово от 27.03.2013 №231 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р. п. Кольцово от 25.03.2013 №215 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации р. п. Кольцово от 01.04.2013 №239 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации р. п. Кольцово от 01.04.2013 №240 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | регламент не выявлен |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | регламент не выявлен |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации р. п. Кольцово от 28.03.2013 № 236 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 8 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 45,1%. Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* В частности, отсутствуют сведения платности услуг по изготовлению технического паспорта, проекта перепланировки (переустройства) и о порядке установления платы за эту услугу;

- не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению технического паспорта БТИ, изготовление проекта перепланировка и пр., что является нарушением требований к разработке административных регламентов.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,84 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как выше, чем «удовлетворительно», но ниже, чем «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,63 | 3,00 | 3,40 | 3,40 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,20 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,88 | 4,00 | 4,40 | 3,60 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 3,91 |
| Удобство графика работы | 4,38 | 4,00 | 4,40 | 4,00 | 3,50 | 5,00 | 3,50 | 4,11 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,50 | 4,50 | 4,80 | 4,20 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,14 |
| ***Среднее значение*** | **4,10** | **3,88** | **4,25** | **3,80** | **3,25** | **4,00** | **3,63** | **3,84** |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Здесь и далее по р.п. Кольцово применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(12) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(16) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений*

Максимальную оценку (4,25 балла) заявители присвоили услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», также высокую оценку получила услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,1 балла).

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (3,25 балла);
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений (3,63).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», причем это существенно ниже оценки по другим показателям доступности.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,02 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,50 | 4,00 | 4,40 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,13 |
| Комфортность оказания услуги | 4,13 | 3,50 | 4,20 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 3,90 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,25 | 4,00 | 4,40 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 4,02 |
| ***Среднее значение*** | ***4,07*** | ***3,76*** | ***3,50*** | ***3,25*** | ***3,86*** | ***3,33*** | ***4,10*** | ***3,72*** |

Максимальную оценку по уровню качества (4,33 балла) заявители также дали услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Ниже среднего значения (ниже 3,72 баллов) оценено заявителями качество следующих услуг:

* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,25 баллов);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (3,33 балла);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (3,50 баллов).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4. Количество документов для получения услуг

| **Кол-во документов** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| среднее значение | 2,38 | 6 | 3 | 4,8 | 3,5 | 5 | 5 |
| максимум | 3 | 7 | 4 | 5 | 4 | 5 | 7 |
| модальное значение[[204]](#footnote-204) | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |

Наименьшее количество документов (3) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

Наибольшее количество документов указали заявители, обращавшиеся за услугами «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (до 7 документов, в среднем – 6) и «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» (до 7 документов, в среднем – 5).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество инстанций, которое пришлось посетить заявителям при получении услуги

| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимум | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| среднее значение | 1,13 | 2,5 | 1,2 | 1,6 | 1 | 2 | 1 |
| максимум | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| модальное значение[[205]](#footnote-205) | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 3 (модальное значение – 2).

Наилучший показатель (1 обращение для получения услуги) отмечено по услугам:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

При этом по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» все опрошенные указали на необходимость неоднократных обращений, по двум другим услугам – по 20% опрошенных. Количество повторных обращений – 1 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - максимальный срок, указанный респондентом, превышает нормативный в 2 раза, в то же время модальное и среднее значение существенно ниже нормативного срока).

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д[[206]](#footnote-206)*** | ***30*** | ***45*** | ***45*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 1 | 40 | 10 | 1 | 20 | 10 | 10 |
| среднее значение | 27,63 | 50 | 17,8 | 17,2 | 30 | 10 | 10 |
| максимальное значение | 90 | 60 | 30 | 30 | 40 | 10 | 10 |
| модальное значение | 30 | 40 | 10 | 30 | 20 | 10 | 10 |

Как следует из таблицы 6, имеют место отдельные факты превышения сроков предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 6,7 минут и 6,6 минут – для получения результата услуги (табл. 7), что существенно ниже нормативного (30 минут).

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1 |
| среднее значение | 5,38 | 7,5 | 6,4 | 4,4 | 5,5 | 10 | 7,5 |
| максимальное значение | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 14 |
| модальное значение | 1 | 5 | 10 | 1 | 1 | 10 | 1 |
| ***для получения результата услуги*** | | | | | | | |
| Нормативное значение | ***30*** | ***н/д*** |  |  | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 2 | 4 | 5 | 0 | 10 | 3 | 6 |
| среднее значение | 6 | 8 | 8 | 9 | 11 | 8 | 8 |
| максимальное значение | 10 | 12 | 12 | 18 | 12 | 10 | 10 |
| модальное значение | 10 | 7 | 5 | 10 | 10 | 8 | 10 |

Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 20 минут, что тоже ниже нормативного. Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут).

Целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы[[207]](#footnote-207) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.

Принимая во внимание, что в р. п. Кольцово фактически время ожидания уже соответствует целевому значению Концепции, целесообразно внести изменения в действующие административные регламенты, указав время ожидания в очереди – не более 15 минут. Также следует учесть это при разработке новых административных регламентов.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Согласно имеющимся административным регламентам, все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по услуге отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Наибольшие затраты (большинство заявителей указали 1 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***3 000[[208]](#footnote-208)*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 1 250 | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 1 500 | 0 | 0 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 0 | 0 | 0 |

По услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников. Стоимость услуг посредников составила 15 000 руб. В качестве причины привлечения посредников заявители указали сложность прохождения всех процедур получения услуги.

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникало проблем у заявителей, обратившихся за получением следующих услуг:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений

Среди респондентов, обратившихся за другими услугами, наибольшее количество недовольных по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (50%) и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (40%).

Недовольство заявителей вызывает необходимость хождения по многим кабинетам (услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)»), а также сложность заполнения официальных бланков (по 20% опрошенных по услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»).

48% респондентов заявили, что испытывали сложности на этапе сбора необходимых документов (трудности испытывали заявители по всем услугам, кроме услуги «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости»). 28% респондентов испытывали трудности на этапе прохождения документов в органе, 12% - при подаче документов в орган и 8% - при получении результата.

Значительная часть респондентов (40%) затруднилась указать что, по их мнению, могло бы улучшить качество муниципальных услуг. Большинство ответивших (36% от общего числа респондентов) основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители указали организацию их предоставления через Интернет.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 84% опрошенных, что является весьма высоким значением (табл. 9)

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | 100 | 100 | 100 | 80 | 50 | 0 | 50 |

Неудовлетворенность качеством и доступностью услуг высказали респонденты, обращавшиеся за получением следующих услуг:

* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 78,61% (табл. 10).

Таблица 10 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **5** | **6** | **11** | **12** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральная оценка | 83,91 | 77,08 | 85,83 | 78,00 | 70,83 | 80,00 | 74,58 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности заявителей о порядке получения муниципальных услуг.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг.

4. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием сети Интернет

5. Повышение качества информирования заявителей о порядке и условиях получения муниципальных услуг, в том числе посредством систематизации соответствующей информации на официальном сайте администрации г. Искитима в сети Интернет, выделения специализированной страницы для соответствующей информации и своевременная ее актуализация.

6. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги (решению данной задачи должно способствовать увеличение времени приема, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, а также передача предоставления услуги в МФЦ)

Приложение 11. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Баганском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Баганского района  Администрация с. Баган |
| **Общее количество опрошенных:** | 29 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Баганского района и с. Баган.

В ходе проведения опроса получателей услуг Баганского района в мониторинг попали муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Баганского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

11) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

12) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию

13) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (17,24% опрошенных). Также достаточно высокий уровень востребованности зафиксирован по услугам «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации» и «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (по 13,79%).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Баганского района предоставлено 3 административных регламента по муниципальным услугам районного уровня и 3 административных регламента по муниципальным услугам с. Баган.

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе представленных административных регламентов, а также полученных Консультантом из открытых источников[[209]](#footnote-209) (табл. 1)

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Баганского района от 16.04.2013 №369 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Баганского сельсовета от 20.02.2012 № 24 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Баганского сельсовета от 13.02.2012 №9 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Баганского сельсовета от 16.02.2012 № 11 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Баганского сельсовета от 16.02.2012 №12 |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | регламент не выявлен |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Проект административного регламента Баганского района, представлен по запросу Консультанта |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | регламент не выявлен |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Проект административного регламента Баганского района, представлен по запросу Консультанта |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Баганского сельсовета от 20.02.2012 №17 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Баганского сельсовета от 20.02.2012 №18 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | регламент не выявлен |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Баганского сельсовета от 20.02.2012 №21 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | регламент не выявлен |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 8 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 47,06%. Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков* (например, регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Баганского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней), либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* в отдельных регламентах в неясной форме изложены вопросы стоимости муниципальных услуг, а также услуг, необходимых и обязательных для их получения, например, «Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги: -»;
* по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуг, необходимы[ и обязательны[ для получения муниципальной услуги. По услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация), «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, получение технического паспорта помещения и прочие услуги, которые осуществляется по рыночным ценам;

- в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления (например, разрешение на ввод объекта недвижимости в эксплуатацию, справка об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению технического и кадастрового паспорта БТИ, и пр., что является нарушением требований законодательства.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,53 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить несколько выше, чем «удовлетворительно», но ниже, чем «хорошо» (табл. 2). Следует отметить, что оценка доступности повысилась по сравнению с результатами мониторинга, проведенного в марте 2013 года (3,1 балла).

Максимально возможную оценку (5 баллов) заявители дали услуге: «Выдача сведений из реестра муниципального имущества». Наименьшую оценку (2,63 балла) получила доступность услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов». Существенной дифференциации между разными подкритериями показателя «Доступность муниципальной услуги» не отмечено.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,20 | 3,75 | 3,25 | 3,50 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 2,50 | 3,00 | 3,00 | 3,48 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,00 | 3,50 | 3,50 | 3,00 | 3,67 | 5,00 | 5,00 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,55 |
| Удобство графика работы | 4,00 | 3,75 | 3,25 | 3,50 | 3,33 | 5,00 | 5,00 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 2,50 | 4,00 | 3,00 | 3,62 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,20 | 3,50 | 3,25 | 4,00 | 3,33 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,50 | 3,00 | 3,00 | 3,48 |
| ***Среднее значение*** | **4,10** | **3,63** | **3,31** | **3,50** | **3,33** | **4,50** | **5,00** | **3,25** | **3,38** | **3,00** | **2,63** | **3,25** | **3,00** | **3,53** |

Здесь и далее по Баганскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,64 балла, что можно оценить несколько выше, чем «удовлетворительно», но ниже, чем «хорошо» (табл. 3). Следует отметить, что уровень качества услуг, по мнению респондентов, также повысился по сравнению с аналогичным показателем, зафиксированным в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,2 балла).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,20 | 4,00 | 3,25 | 3,50 | 3,33 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,50 | 4,00 | 2,50 | 3,00 | 3,00 | 3,59 |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,50 | 3,33 | 5,00 | 5,00 | 3,50 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,66 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,50 | 3,33 | 5,00 | 5,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 2,50 | 3,00 | 3,00 | 3,69 |
| ***Среднее значение*** | **4,07** | **4,00** | **3,42** | **3,50** | **3,33** | **4,67** | **5,00** | **3,33** | **3,67** | **3,67** | **2,67** | **3,00** | **3,00** | **3,64** |

Максимальную оценку по уровню качества (5 баллов) заявители также дали услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества». Наименьшую оценку (2,67 балла) получила доступность услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов». Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили «качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)».

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| минимум | 4 | 4 | 8 | 3 | 10 | 1 | 1 | 8 | 8 | 8 | 11 | 15 | 8 |
| среднее значение | 5 | 4 | 9 | 7 | 10 | 1 | 1 | 10 | 10 | 8 | 12 | 15 | 8 |
| максимум | 6 | 4 | 12 | 11 | 10 | 1 | 1 | 11 | 12 | 8 | 12 | 15 | 8 |
| модальное значение[[210]](#footnote-210) | 4 | 4 | 8 | 3 | 10 | 1 | 1 | 8 | 8 | 8 | 11 | 15 | 8 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (11 документов);
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (15 документов).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг (по 1 документу):

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во обращений в инстанции** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| минимум | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 6 | 8 | 4 |
| среднее значение | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 6 | 8 | 4 |
| максимум | 4 | 4 | 6 | 4 | 6 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 6 | 8 | 4 |
| модальное значение | 4 | 3 | 4 | 2 | 6 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 6 | 8 | 4 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по тем же услугам, что и наибольшее количество собираемых документов:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (6);
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (8);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (6 инстанций).

Не пришлось обращаться никуда, кроме органа местного самоуправления респондентам, обратившимся за получением услуг:

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 70%.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проведен мониторинг, за исключением услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, на необходимость 1 повторного обращения, но в то же время по некоторым услугам отмечали необходимость 2-х повторных обращений, а именно:

* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

Справедливо будет заметить, что по сравнению в результатами аналогичного мониторинга, проведенного в марте 2013 года, данный показатель улучшился – в марте 2013 года в отдельных случаях по услуге «прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» респонденты указали, что приходилось обращаться до 4-х раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***42[[211]](#footnote-211)*** | ***42[[212]](#footnote-212)*** | ***84[[213]](#footnote-213)*** | ***20[[214]](#footnote-214)*** | ***42[[215]](#footnote-215)*** | ***н/д*** | ***84[[216]](#footnote-216)*** | ***67[[217]](#footnote-217)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 0 | 3 | 6 | 8 | 40 | 1 | 5 | 30 | 20 | 20 | 30 | 10 | 40 |
| среднее значение | 5 | 4 | 12 | 24 | 47 | 1 | 5 | 40 | 25 | 20 | 45 | 10 | 40 |
| максимальное значение | 10 | 5 | 15 | 40 | 60 | 1 | 5 | 50 | 30 | 20 | 60 | 10 | 40 |
| модальное значение | 0 | 4 | 15 | 8 | 40 | 1 | 5 | 30 | 20 | 20 | 30 | 10 | 40 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, фактов нарушения нормативных сроков предоставления услуг не выявлено. Более того, фактические сроки в ряде случаев существенно ниже, чем нормативно установленные, в частности по таким услугам как «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Выдача сведений из реестра муниципального имущества», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

В целях повышения доступности муниципальных услуг целесообразно сократить нормативно установленные по эти услугам сроки до фактически соблюдаемых значений.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 11,24 минут и 15,45 минут – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |  |
| минимальное значение | 0 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 20 | 5 | 15 | 20 | 0 |
| среднее значение | 9 | 14 | 11 | 13 | 10 | 5 | 5 | 13 | 8 | 20 | 10 | 15 | 20 | 11,24 |
| максимальное значение | 20 | 20 | 20 | 15 | 20 | 5 | 5 | 16 | 10 | 20 | 15 | 15 | 20 | 20 |
| модальное значение | 5 | 20 | 5 | 10 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 20 | 5 | 15 | 20 | 5 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***-*** | ***н/д*** | ***-[[218]](#footnote-218)*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***н/д*** | ***-*** | ***-*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |  |
| минимальное значение | 0 | 15 | 5 | 8 | 15 | 15 | 10 | 10 | 5 | 15 | 15 | 20 | 20 | 0 |
| среднее значение | 16 | 15 | 13 | 12 | 20 | 15 | 10 | 18 | 10 | 15 | 20 | 20 | 20 | 15,45 |
| максимальное значение | 25 | 15 | 25 | 15 | 25 | 15 | 10 | 25 | 15 | 15 | 25 | 20 | 20 | 25 |
| модальное значение | 20 | 15 | 10 | 8 | 15 | 15 | 10 | 10 | 5 | 15 | 15 | 20 | 20 | 15 |

Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 25 минут, что тоже ниже нормативного.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Баганского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Во всех исследованных Консультантом административных регламентах предоставления муниципальных услуг (а также проектах административных регламентов) указано, что собственно муниципальных услуга, а также услуги, необходимые и обязательные для ее получения, предоставляются бесплатно. В то же время, по данным респондентов, получение практически всех услуг потребовало от них финансовых затрат (табл. 8).

Согласно данным, табл. 8, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», а также «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма расходов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 000 | 300 | 300 | 4 700 | 300 | 4 200 | 2 000 | 4 200 | 6 000 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 600 | 6 333 | 300 | 300 | 6 850 | 1 150 | 4 200 | 4 000 | 4 200 | 6 000 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 1 200 | 7 000 | 300 | 300 | 9 000 | 2 000 | 4 200 | 6 000 | 4 200 | 6 000 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 000 | 300 | 300 | 4 700 | 300 | 4 200 | 2 000 | 4 200 | 6 000 |

Не потребовало финансовых затрат получение услуг «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации», «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения услуги.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем только 41,4% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Это несколько лучше, чем аналогичный показатель в марте 2013 года, когда об отсутствии трудностей заявило только 30% респондентов.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам (48,3%) и сложностью заполнения официальных бланков (24,1% опрошенных).

Самыми сложными для заявителей оказались этапы сбора документов для получения услуги (75,9% опрошенных указали, что испытывали трудности на этом этапе) и получение результата услуги (72,4%). Большинство заявителей (55,2%) испытывали трудности на этапе прохождения документов в органе. При подаче документов сложностей ни у кого не было.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в налаживании межведомственного взаимодействия: в среднем 55,2% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также одним из направлений повышения качества и доступности услуг называли изменение действующего законодательства (34,5%). Предоставление услуги через МФЦ может улучшить ситуацию, по мнению 10,3% респондентов, предоставление услуги в электронном виде – 10,3% респондентов.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 93,3% опрошенных, что существенно выше значения аналогичного показателя, зафиксированного в ходе мониторинга в марте 2013 года (73,3%) (табл. 9)

Таблица 9 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |

Не удовлетворены заявители качеством и доступностью услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - уровень удовлетворенности составил 50%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 71,78%,* что также выше значения данного показателя, зафиксированного в марте 2013 года (63,4%)(табл. 10)

Таблица 10 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 81,7 | 76,25 | 67,3 | 70,0 | 66,7 | 91,7 | 100,0 | 65,8 | 70,4 | 66,7 | 52,92 | 62,5 | 60,0 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Повышение уровня регламентации услуг.

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Организация межведомственного взаимодействия, в том числе с использованием СМЭВ.

Приложение 12. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Барабинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Барабинского района  Администрация г. Барабинска |
| **Общее количество опрошенных:** | 70 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Барабинского района и г. Барабинска

В ходе проведения опроса получателей услуг Барабинского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Барабинского района:

1) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

2) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений

3) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

4) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

5) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

7) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

8) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

9) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (14,3% опрошенных), а также «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (12,86%). Также достаточно высокий уровень востребованности (10%) зафиксирован по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Барабинского района административные регламенты предоставления муниципальных услуг не представлены. Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, полученных Консультантом из открытых источников[[219]](#footnote-219) (табл. 1)

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Барабинского района от 04.02.2013г. № 179 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №114 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №121 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 124 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[220]](#footnote-220) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Барабинского района от 14.02.2013г. №260  Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 127 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Барабинского района от 14.02.2013г. № 264  Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №129 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Барабинского района от 28.03.2013г. № 538 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Барабинского района от 10.04.2013г. № 593 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №132 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 133 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 № 135 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №136 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Барабинского района от 26.12.2012г. № 1828 (с изм. и доп. от 27.05.2013г.) |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 13 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 76,5%. Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам;

- в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления (например, разрешение на ввод объекта недвижимости в эксплуатацию), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению договора передачи (при приватизации жилого помещения), технического и кадастрового паспорта БТИ, и пр., что является нарушением требований

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,74 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,4 балла).

Максимальную оценку (4,25 балла) заявители дали услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,00 | 3,43 | 3,33 | 3,71 | 3,50 | 3,80 | 4,00 | 3,25 | 3,14 | 3,33 | 3,33 | 4,00 | 3,57 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,20 | 3,14 | 3,33 | 4,14 | 3,00 | 4,20 | 4,00 | 3,00 | 3,43 | 3,33 | 3,33 | 4,29 | 3,62 |
| Удобство графика работы | 4,30 | 3,14 | 3,67 | 4,00 | 3,00 | 4,20 | 4,33 | 3,50 | 3,71 | 4,17 | 3,67 | 4,43 | 3,84 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,20 | 3,14 | 3,67 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,67 | 3,50 | 4,00 | 4,17 | 4,00 | 4,14 | 3,92 |
| ***Среднее значение*** | ***4,18*** | ***3,21*** | ***3,50*** | ***3,96*** | ***3,25*** | ***4,05*** | ***4,25*** | ***3,31*** | ***3,57*** | ***3,75*** | ***3,58*** | ***4,21*** | ***3,74*** |

Здесь и далее по Барабинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,21 балла);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (3,25);
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,31);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,5);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,57);

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 3,57 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,72 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3). Оценка уровня качества также возросла по сравнению с аналогичным показателем, полученным в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,25 балла).

Максимальную оценку по уровню качества (4,2 балла) заявители также дали услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,20 | 3,43 | 3,33 | 3,86 | 3,50 | 4,40 | 4,56 | 3,25 | 3,86 | 4,00 | 3,33 | 4,14 | 3,82 |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 3,29 | 3,33 | 3,71 | 3,50 | 4,20 | 4,00 | 3,25 | 3,86 | 3,67 | 3,33 | 4,14 | 3,69 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,00 | 3,29 | 3,33 | 3,71 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 3,25 | 3,86 | 3,67 | 3,33 | 4,00 | 3,66 |
| ***Среднее значение*** | ***4,07*** | ***3,33*** | ***3,33*** | ***3,76*** | ***3,50*** | ***4,20*** | ***4,19*** | ***3,25*** | ***3,86*** | ***3,78*** | ***3,33*** | ***4,10*** | ***3,72*** |

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,25 балла);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,33);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,33);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (3,33);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (3,72).

.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| минимум | 2 | 8 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 5 | 7 | 8 | 1 | 10 |
| среднее значение | 2 | 9,6 | 6,7 | 13,6 | 1,5 | 6,8 | 8,8 | 8 | 9 | 9,7 | 2 | 10,6 |
| максимум | 2 | 10 | 10 | 20 | 2 | 10 | 12 | 10 | 10 | 11 | 3 | 12 |
| модальное значение[[221]](#footnote-221) | 2 | 10 | 2 | 12 | 1 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 1 | 10 |

Наименьшее количество документов (1-2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости).

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - в среднем по 12-13 документов, максимум – до 20.

Также достаточно большие пакеты (в большинстве случаев – 10 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| минимальное значение | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| среднее значение | 0 | 2,3 | 1 | 3,3 | 0 | 1,2 | 1,67 | 1,75 | 1,86 | 1,83 | 0,33 | 2,43 |
| максимальное значение | 0 | 3 | 2 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| модальное значение | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 4 (модальное значение – 3).

Не пришлось обращаться никуда, кроме как в орган местного самоуправления, заявителям по следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проводился мониторинг, за исключением услуг «:Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

В среднем 32,88% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 1 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[222]](#footnote-222)*** | ***42[[223]](#footnote-223)*** | ***84[[224]](#footnote-224)*** | ***10*** | ***14*** | ***126[[225]](#footnote-225)*** | ***67[[226]](#footnote-226)*** | ***42[[227]](#footnote-227)*** | ***н/д[[228]](#footnote-228)*** | ***42[[229]](#footnote-229)*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 1 | 12 | 1 | 25 | 1 | 1 | 2 | 5 | 7 | 7 | 2 | 15 |
| среднее значение | 1 | 21 | 6 | 29 | 1 | 12 | 20 | 11 | 12 | 10 | 4 | 25 |
| максимальное значение | 2 | 30 | 10 | 30 | 1 | 30 | 30 | 14 | 30 | 12 | 7 | 30 |
| модальное значение | 1 | 20 | 1 | 30 | 1 | 1 | 30 | 14 | 7 | 10 | 2 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - максимальный срок, указанный респондентом, превышает нормативный в 2 раза, в то же время модальное и среднее значение существенно ниже нормативного срока.

Следует отметить, что по большинству услуг фактические сроки предоставления, указанные респондентами, существенно меньше, чем нормативно установленные значения. Это позволяет сделать вывод о возможности оптимизации порядка предоставления муниципальных услуг путем сокращения сроков их предоставления в административных регламентах, как это рекомендуется правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг[[230]](#footnote-230).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 8,8 минут и 9,4 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут).

Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 20 минут, что тоже ниже нормативного. В административных регламентах предоставления муниципальных услуг указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование уже выполнено.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 2 | 4 | 2 | 0 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 10 | 10 | 5 |
| среднее значение | 6 | 6 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 13 | 13 | 13 | 9 |
| максимальное значение | 15 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 20 | 15 | 20 | 15 |
| модальное значение | 5 | 5 | 10 | 10 | 5 | 10 | 5 | 4 | 10 | 15 | 10 | 5 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | |
| Нормативное значение | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 2 | 4 | 5 | 0 | 10 | 3 | 6 | 5 | 8 | 10 | 10 | 1 |
| среднее значение | 6 | 8 | 8 | 9 | 11 | 8 | 8 | 10 | 14 | 11 | 11 | 9 |
| максимальное значение | 10 | 12 | 12 | 18 | 12 | 10 | 10 | 12 | 20 | 12 | 12 | 12 |
| модальное значение | 10 | 7 | 5 | 10 | 10 | 8 | 10 | 12 | 10 | 10 | 12 | 10 |

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Наибольшие затраты (большинство заявителей указали 1 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | не опре-делено[[231]](#footnote-231) | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 200 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 714 | 0 | 40 | 44 | 0 | 29 | 733 | 0 | 200 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 0 | 200 | 200 | 0 | 200 | 1 000 | 0 | 200 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 0 | 200 |

Никто из респондентов не указал, что обращался к услугам посредников, что является положительным фактором.

Также в ходе мониторинга не выявлено фактов мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникало проблем у заявителей, обратившихся за получением следующих услуг:

* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков (57,8% опрошенных по «проблемным» услугам), а также хождение по многим кабинетам (28,9%). Следует отметить, что по сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2103 года, сократилась доля недовольных необходимостью хождения по многим кабинетам (было 60%). Кроме того, в марте 2013 года заявители выражали недовольство отсутствием необходимой информации об услугах (25%), в ходе текущего мониторинга такого рода жалоб не зафиксировано.

81% респондентов заявили, что испытывали сложности на этапе сбора необходимых документов (трудности испытывали заявители по всем без исключения услугам). Значение этого показателя несколько снизилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (85%). В то же время 45,7% респондентов испытывали трудности - на этапе подачи документов в орган, чего не отмечалось при проведении прошлого мониторинга.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявителям представляется налаживание взаимодействия между органами: в среднем 40% опрошенных посчитали это решением проблемы. Особенно актуально это для респондентов, обращавшихся за получением услуг «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. Ещё 40% заявителей считают, что ситуацию может улучшить организация предоставления услуги на базе МФЦ. Следует отметить, что этот показатель существенно увеличился по сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (тогда он составил 3,33% респондентов). 15,7% назвали в качестве направления улучшения качества услуги организацию ее предоставления через Интернет.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 95,71% опрошенных, что является очень высоким значением и существенно выше, чем в марте 2013 года (71,15%) (табл. 9)

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | 100 | 100 | 100 | 85,7 | 50 | 100 | 100 | 100 | 85,7 | 100 | 100 | 100 |

Неудовлетворенность качеством и доступностью услуг высказали респонденты, обращавшиеся за получением следующих услуг:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2103 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительный рост этого показателя (табл. 10).

Таблица 10 – Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **4** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 100 | 50 | 50 | 66,7 | 100 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 85,7 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 74,61% (табл. 11), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (66,52%).

Таблица 11 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральная оценка | 82,42 | 65,48 | 68,33 | 77,26 | 67,50 | 82,50 | 84,35 | 65,63 | 74,29 | 75,28 | 69,17 | 83,10 |

Сравнительный анализ интегрального показателя качества и доступности услуг по услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2103, и в текущий, который показывает рост этого показателя практически по всем услугам, за исключением услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (табл. 12).

Таблица 12 – Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **4** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 79,42 | 56,67 | 49,58 | 73,1 | 69,4 |
| ноябрь 2013 | 82,42 | 65,48 | 68,33 | 65,63 | 74,29 |
| Прирост (+)/снижение (-) | +3,00 | +8,81 | +18,75 | -7,47 | +4,89 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Повышение качества межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг.

Приложение 13. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Болотнинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Болотнинского района  Администрация г. Болотное |
| **Общее количество опрошенных:** | 50 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Болотнинского района и г. Болотное.

В ходе проведения опроса получателей услуг Болотнинского района и г. Болотное в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
2. Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;
3. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
4. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
5. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
6. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
7. Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
8. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
9. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
10. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
11. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованными услугами были: «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (20% опрошенных) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (18%) (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень востребованности муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 9 | 18% |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | 6 | 12% |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 2 | 4% |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 4% |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 3 | 6% |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 3 | 6% |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 0 | 0% |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 10 | 20% |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 8 | 16% |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 3 | 6% |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 2% |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 0% |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 3 | 6% |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 0 | 0% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 0 | 0% |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 0 | 0% |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 0 | 0% |

Ни одного обращения не было по следующим услугам:

* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений;
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Болотнинского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Болотнинского района (<http://www.bolotnoe.ru/>) и Администрации г. Болотное (<http://www.bolotnoe.su/>) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании предоставленных сведений Консультантом проведен анализ соблюдения требований Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 2.

Таблица 2 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Болотнинского района от 15.12.2011 № 1323 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации города Болотное от 15.02.12 г. № 24 |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановлением администрации города Болотное от 21. 02. 2012 г. №28 |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление администрации города Болотное от13. 02. 2012 г №22 |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации города Болотное от 29.02 2012 № 39 |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации города Болотное от 09.04. 2012 № 118 |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Болотнинского района от 08.12.2011 № 1270 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации города Болотное от 09.04.2012 № 119 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Болотнинского района от 10.10.2011 № 1028 |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Болотнинского района от 15.12.2011 № 1321 |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации города Болотное от 14. 03. 2012 №54 |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации города Болотное от 14. 03. 2012 №56 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Болотнинского района от 09.12.2011 № 1278 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Постановление администрации Болотнинского района от 15.12.2011 № 1317 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации города Болотное от 09. 04. 2012 №116 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Болотнинского района от 15.12.2011 № 1314 |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Болотнинского района от 30.11.2011 № 1238 |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде административных регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Болотнинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,48 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) не получила ни одна услуга.

Ниже среднего значения получили оценку следующие услуги:

* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (2,46 балла);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (2,67 балла);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,08 балла);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,38 балла);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,38 балла);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (2,75 балла).

Максимальную оценку 3,52 балла получил подкритерий «Доступность информации о порядке предоставления услуги». Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,33 | 3,33 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 2,67 | 3,80 | 3,38 | 4,00 | 5,00 | 2,67 | 3,52 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,33 | 3,67 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 2,67 | 3,90 | 3,25 | 3,67 | 5,00 | 2,67 | 3,51 |
| Удобство графика работы | 4,44 | 3,33 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 2,67 | 3,80 | 3,38 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,47 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,22 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,33 | 2,67 | 3,70 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 2,67 | 3,42 |
| **Среднее значение** | **4,33** | **3,46** | **3,50** | **3,38** | **3,08** | **2,67** | **3,80** | **3,38** | **3,92** | **4,00** | **2,75** | **3,48** |

Здесь и далее по Болотнинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);*

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,73 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 4).

Таблица 4 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,33 | 3,83 | 3,50 | 4,50 | 3,00 | 3,00 | 3,90 | 3,63 | 4,67 | 4,00 | 2,67 | **3,73** |
| Комфортность оказания услуги | 4,22 | 3,67 | 3,50 | 4,00 | 3,33 | 2,67 | 3,80 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 3,33 | **3,66** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,33 | 3,67 | 3,50 | 4,00 | 3,33 | 3,00 | 3,80 | 3,63 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | **3,75** |
| **Среднее значение** | **4,33** | **3,83** | **3,50** | **4,50** | **3,00** | **3,00** | **3,90** | **3,63** | **4,67** | **4,00** | **2,67** | **3,73** |

Выше среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,33 балла);
* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (3,83 балла);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,50 балла);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (3,90 балла);
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,00 балла).

Самую низкую оценку получила услуга «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (2,67 балла).

Максимальную оценку 3,75 балла получил подкритерий «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)», однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 5 | 7 | 8 | 3 | 6 | 8 | 5 | 10 | 9 | 5 | 5 |
| *модальное значение* | 5 | 4 | 7 | 3 | 1 | 4 | 5 | 8 | 7 | 5 | 3 |
| *минимальное значение* | 3 | 3 | 7 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 7 | 5 | 3 |
| *максимальное значение* | 6 | 12 | 10 | 4 | 10 | 11 | 6 | 15 | 10 | 5 | 10 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (до 15);

Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (до 12);

Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (до 11).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (3 документа).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| *среднее значение* | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 6 | 3 | 5 | 8 | 1 | 3 |
| *модальное значение* | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| *максимальное значение* | 4 | 6 | 8 | 3 | 5 | 7 | 5 | 10 | 10 | 1 | 5 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по следующим услугам:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (до 10);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 10).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 51,77% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отсутствовала лишь по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», по всем остальным услугам необходимость повторных обращений возникала:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (44,4%);
* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (50%);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (50%);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (50%);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)(33,3%);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (66,7%);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (40%);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (50%);
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (100%);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (33,3%).

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в один и тот же орган, указали, что таких обращений было 2.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 7.

Таблица 7 - Временные затраты на получение муниципальных услуг

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение[[232]](#footnote-232)* | Не установлено | 42[[233]](#footnote-233) | 42[[234]](#footnote-234) | 42[[235]](#footnote-235) | 84[[236]](#footnote-236) | 19,6[[237]](#footnote-237) | 42[[238]](#footnote-238) | 19,6[[239]](#footnote-239) | 126[[240]](#footnote-240) | 67[[241]](#footnote-241) | 14[[242]](#footnote-242) |
| *среднее значение* | 9 | 28 | 31 | 36 | 90 | 65 | 1 | 374 | 60 | 30 | 64 |
| *модальное значение* | 14 | 60 | 2 | 12 | 90 | 90 | 1 | 30 | 60 | 30 | 6 |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 2 | 12 | 90 | 14 | 1 | 10 | 60 | 30 | 6 |
| *максимальное значение* | 15 | 60 | 60 | 60 | 90 | 90 | 2 | 2200 | 60 | 30 | 150 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки соблюдаются лишь по 3 услугам:

Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

Стоит отметить, что услуга «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» предоставляется в течение 2 дней, хотя административным регламентом установлено, что общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. На основании полученных данных возможно сокращение нормативного значения общего срока предоставления услуги путем внесения изменений в административный регламент.

По остальным услугам фактические сроки предоставления услуг превышают сроки, предусмотренные административными регламентами.

Стоит отметить, что по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» заявителями было указано на то, что услуга предоставлялась в течение 2200 дней (6 лет), что является явным превышением нормальных значений общих сроков предоставления услуги.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

Согласно пунктам 2.4-2.7 административного регламента срок предоставления муниципальной услуги:

«2.4. Прием, регистрация заявления, выдача уведомления о постановке ребенка на учет для предоставления места в ОУ и внесение в единую базу данных о системе дошкольного образования Болотнинского района осуществляется в управлении образования в течение 3-х рабочих дней со дня поступления заявления от заявителя в управление образования.

2.5. Коллегиальное рассмотрение заявления заявителя – рассмотрения заявления для включения в список выдачи направления в ОУ (комплектование групп ОУ) на новый учебный год осуществляется ежегодно с 10 июля по 10 августа комиссией по комплектованию ОУ, создаваемой при управлении образования.

Доукомплектование групп ОУ осуществляет управлением образования в течение года при наличии свободных мест, в соответствии с установленными нормативами.

2.6. Выдача направления для зачисления в ОУ - осуществляется в течение 5 рабочих дней со дня утверждения списка детей на выдачу направления для зачисления в ОУ.

2.7. Зачисление ребенка в ОУ осуществляется руководителем в течение 5 рабочих дней со дня предоставления пакета документов в ОУ».

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов 120 минут отмечено по услугам (табл. 8):

Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Таблица 8 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| *Нормативное значение* | 15 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| *среднее значение* | 17 | 16 | 15 | 15 | 32 | 58 | 16 | 44 | 53 | 15 | 12 |
| *модальное значение[[243]](#footnote-243)* | 15 | 5 | 10 | 5 | 10 | 15 | 5 | 25 | 15 | 15 | 10 |
| *минимальное значение* | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | 15 | 5 | 10 | 15 | 15 | 10 |
| *максимальное значение* | 30 | 30 | 20 | 25 | 60 | 120 | 30 | 120 | 120 | 15 | 15 |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги 120 минут указано респондентами по услугам «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (табл. 9). По услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» были названы максимальные временные затраты на получение результата услуги - 100 минут, что свидетельствует о нарушении нормативного значения.

Таблица 9 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | не установлено | не установлено | не установлено | не установлено | не установлено | не установлено | не установлено | 30 | 30 | не установлено | 30 |
| *среднее значение* | 16 | 26 | 8 | 18 | 30 | 68 | 18 | 59 | 47 | 15 | 18 |
| *модальное значение* | 15 | 5 | 5 | 10 | 10 | 15 | 5 | 120 | 15 | 15 | 10 |
| *минимальное значение* | 5 | 5 | 5 | 10 | 10 | 15 | 5 | 10 | 15 | 15 | 10 |
| *максимальное значение* | 30 | 60 | 10 | 25 | 60 | 120 | 40 | 120 | 100 | 15 | 30 |

Во многих административных регламентах не установлены нормативные сроки ожидания в очереди на получение результата услуги, что является нарушением требований действующего законодательства.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Болотнинского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 10.

Таблица 10 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 11667 | 200 | 0 | 2313 | 14000 | 0 | 6667 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 10000 | 0 | 0 | 0 | 7000 | 0 | 0 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 10000 | 0 | 0 | 0 | 7000 | 0 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 15000 | 600 | 0 | 5000 | 20000 | 0 | 20000 |

Согласно данным табл. 10 финансовые затраты понесли заявители, обратившиеся за получением услуг:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Максимальные значения финансовых затрат (20 000 руб.) были указаны заявителями по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

При этом необходимо отметить, что в административных регламентах установлено, что выше указанные муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по четырем услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (100%);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (75%);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (66,7%);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (33,3%).

Следует отметить, что по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» посредник был предложен как условие получения результата услуги.

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* сложность получения отдельных документов;
* обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.

Максимальная сумма затрат заявителей на услуги посредников по муниципальной услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» составила 30000 руб., по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 20000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 63% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты (рис. 1):

* Большие очереди (52,8%)
* Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (41,65% опрошенных).
* Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (33,15% опрошенных).

**Рисунок 1. Затруднения при оформлении документов для получения муниципальной услуги(%)**

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

36,66% опрошенных ни на одном из этапов не испытывали затруднений при получении интересующей услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали следующие этапы: этап сбора необходимых документов (75,8% опрошенных), прохождение документов в органах власти (48,95%), получение результата услуги (33,38%) и подача документов в орган (28,01%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители считают предоставление данных услуг в МФЦ: в среднем 67,8% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направлений повышения называли: налаживание взаимодействия между органами (45,8%), изменение действующего законодательства (34,3%) и предоставление услуг в электронной форме (27,5%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 95,8% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем (табл. 11).

Таблица 11 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 66,7 | 100 | 100 | 87,5 | 100 | 100 | 100 |

Не в полной мере удовлетворены заявители по следующим услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (66,7%);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (87,5%).

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает рост этого показателя по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (табл. 12).

Таблица 12 – Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **2** | **3** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 75 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 71,9% (табл. 13), что незначительно выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (71,7%).

Таблица 13 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральная оценка | 86,3 | 71,8 | 70,0 | 75,4 | 63,1 | 55,6 | 76,3 | 70,4 | 81,4 | 83,3 | 57,5 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
5. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
6. Налаживание взаимодействия между органами.
7. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.
8. Исполнение должностными лицами, муниципальными служащими органов местного самоуправления обязанностей в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

Приложение 14. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Венгеровском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Венгеровского района  Администрация с. Венгерово |
| **Общее количество опрошенных по муниципальным услугам:** | 40 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Венгеровского района и с. Венгерово.

В ходе проведения опроса получателей услуг Венгеровского района и с. Венгерово в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
3. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
4. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
5. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
6. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;
7. Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
8. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
9. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
10. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

Наиболее востребованными услугами были: «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (25% обратившихся) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (20%) (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень востребованности муниципальных услуг

| **№** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 7 | 17,5% |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | 0 | 0% |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 2 | 5% |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 5% |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 10 | 25% |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 1 | 2,5% |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 2 | 5% |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 1 | 2,5% |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 8 | 20% |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 5 | 12,5% |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 2 | 5% |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 0% |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 0 | 0% |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 0 | 0% |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 0 | 0% |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 0 | 0% |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 0 | 0% |

Ни одного обращения не было по следующим услугам:

- Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Венгеровского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Венгеровского района (http://vengerovo.nso.ru/Pages/default.aspx) на 26.11.2013 не доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления (ссылки являются не рабочими).

На официальном сайте Администрации Венгеровского сельсовета Венгеровского района (http://sovet.vengerovo.ru/) информация об административных регламентах отсутствует.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании сведений, предоставленных органами местного самоуправления Венгеровского района, Консультантом проведен анализ соблюдения требований Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.2.

Таблица 2 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление Главы Венгеровского района от 03.02.2012 № 60 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Административный регламент не выявлен |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Венгеровского сельсовета от 23.05.2012 № 42 |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета 23.05.2012 №44 |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации  Венгеровского сельсовета 23.05.2012 № 50 |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление Главы Венгеровского района от 27.12.2012 № 995 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Главы Венгеровского района от 27.12.2012 № 994 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Административный регламент не выявлен |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление Главы Венгеровского района от 31.01.2012 № 52 |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета от 23.05.2012 № 51 |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета от 23.05.2012 № 52 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета от 23.05.2012 № 46 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета 23.05.2012 № 57 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление Главы Венгеровского района от 05.03.2012№ 320 |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Административный регламент не выявлен |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** | **70,58%** |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 70,58%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* не указаны источники официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, что не соответствует установленным подпунктом «д» пункта 14 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг (далее – Правила)[[244]](#footnote-244) требованиям, в части указания реквизитов и источников опубликования нормативных правовых актов;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде административных регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;
* по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги. По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Венгеровского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,56 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,10 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,38 | 4,00 | 3,50 | **4,50** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,40 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,38 | 4,20 | 4,00 | **4,55** |
| Удобство графика работы | 4,86 | 4,50 | 3,50 | 4,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,63 | 3,80 | 5,00 | **4,48** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,30 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,63 | 4,60 | 4,00 | **4,70** |
| **Среднее значение** | **4,97** | **4,25** | **4,63** | **4,20** | **5,00** | **4,75** | **5,00** | **4,51** | **4,15** | **4,13** | **4,56** |

Здесь и далее по Венгеровскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) - Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);*

*(3) - Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*(4) - Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*(5) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(6) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(7) - Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;*

*(8) - Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*(9) - Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(10) - Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*(11) - Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) получили услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Ниже среднего значения получили оценку следующие услуги:

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,13 балла);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,15 балла);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)(4,20 балла);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (4,25 балла);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,51балла).

Максимальную оценку 4,70 балла получил подкритерий «Получение информации о стадии рассмотрения обращения». Среди остальных подкритериев параметра «доступность услуги» большой дифференциации между оценкой не выявлено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,78 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Таблица 4 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,20 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,63 | 4,60 | 5,00 | **4,84** |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,20 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,63 | 4,20 | 4,50 | **4,65** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,70 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,75 | 4,60 | 5,00 | **4,86** |
| **Среднее значение** | **5,00** | **4,83** | **5,00** | **4,37** | **5,00** | **4,67** | **5,00** | **4,67** | **4,47** | **4,83** | **4,78** |

Максимально высокую оценку (5 баллов) также как и по уровню доступности получили услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Ниже среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,37 балла);

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (4,67 балла);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,67 балла);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,47 балла).

Максимальную оценку 4,86 балла получил подкритерий «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)», однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 5 | 8 | 8 | 26 | 7 | 3 | 4 | 4 | 23 | 10 |
| *модальное значение* | 5 | 7 | 8 | 25 | 7 | 3 | 4 | 4 | 2 | 10 |
| *минимальное значение* | 4 | 7 | 8 | 20 | 7 | 3 | 4 | 3 | 2 | 10 |
| *максимальное значение* | 7 | 8 | 8 | 40 | 7 | 3 | 4 | 5 | 50 | 10 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 50);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 40).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (3 документа).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
| *среднее значение* | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *модальное значение* | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| *минимальное значение* | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| *максимальное значение* | 4 | 4 | 3 | 6 | 3 | 1 | 2 | 3 | 6 | 4 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по следующим услугам:

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 6);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 6).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 10% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган возникала только по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 7.

Таблица 7. Временные затраты на получение муниципальных услуг

| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение[[245]](#footnote-245)* | Не установлено | 42[[246]](#footnote-246) | 42[[247]](#footnote-247) | 84[[248]](#footnote-248) | Не установлено | 42[[249]](#footnote-249) | 42[[250]](#footnote-250) | Не установлено | 84[[251]](#footnote-251) | 67[[252]](#footnote-252) |
| *среднее значение* | 3 | 30 | 30 | 101 | 5 | 35 | 30 | 66 | 142 | 38 |
| *модальное значение* | 2 | 30 | 30 | 90 | 5 | 30 | 30 | 30 | 40 | 30 |
| *минимальное значение* | 2 | 30 | 30 | 70 | 5 | 30 | 30 | 30 | 40 | 30 |
| *максимальное значение* | 4 | 30 | 30 | 160 | 5 | 40 | 30 | 130 | 190 | 45 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

Стоит отметить, что услуга «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» предоставляется в течение 5 дней.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

Согласно пункту 2.4 административного регламента:

*«Срок предоставления муниципальной услуги:*

* *прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя;*
* *регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Венгеровского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней».*

Также стоит обратить внимание на то, что в ряде административных регламентов установлены сроки, не дающие ясного представления о том, в какой конкретно временной отрезок заявитель получает муниципальную услугу. Так, например, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» установлено: *«Срок  предоставления услуги - 10  календарных дней со дня регистрации надлежащим образом  оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги и в полном объеме прилагаемых к нему документов (по необходимости), соответствующих требованиям  законодательства  Российской Федерации. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 30календарных дня. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 2 рабочих дня».* Для заявителя непонятно, в целом услуга предоставляется в течение 10 или 30 календарных дней.

Установленное административным регламентом положение в силу своей неясности и недостаточной определенности может трактоваться по-разному, что повышает вероятность произвольного применения нормы. Согласно подпункту «г» пункта 14 Правил в административном регламенте должен быть указан срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов 20 минут отмечено по услугам (табл. 8):

Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

Однако данное время не является нарушением нормативного значения, которое составляет 30 минут.

Таблица 8 - Время ожидания в очереди для подачи документов

| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | 30 | 30 | 30 | 30 | не установлено | 30 | 30 | не установлено | 30 | 30 |
| *среднее значение* | 9 | 13 | 10 | 12 | 10 | 18 | 15 | 12 | 14 | 13 |
| *модальное значение[[253]](#footnote-253)* | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 |
| *минимальное значение* | 7 | 10 | 10 | 8 | 10 | 15 | 15 | 8 | 8 | 10 |
| *максимальное значение* | 10 | 15 | 10 | 20 | 10 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (табл. 9) составляет 20 минут по услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Таблица 9 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | не установлено | не установлено | не установлено | не установлено | не установлено | 30 | 30 | не установлено | не установлено | не установлено |
| *среднее значение* | 8 | 18 | 13 | 9 | 10 | 18 | 10 | 12 | 14 | 9 |
| *модальное значение* | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 8 |
| *минимальное значение* | 5 | 15 | 10 | 5 | 10 | 15 | 10 | 5 | 10 | 8 |
| *максимальное значение* | 10 | 20 | 15 | 15 | 10 | 20 | 10 | 20 | 20 | 10 |

Во многих административных регламентах не установлены нормативные сроки ожидания в очереди на получение результата услуги, что является нарушением требований действующего законодательства.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Венгеровского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 10.

Таблица 10 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | не установлено | 0 | 0 | не установлено | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 0 | 1500 | 0 | 0 | 200 | 0 | 80 | 0 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 1500 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 | 0 | 200 | 0 | 400 | 0 |

Согласно данным табл. 10 финансовые затраты понесли заявители, обратившиеся за получением услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Максимальное значение финансовых затрат (3000 руб.) было указано заявителями по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

При этом необходимо отметить, что в административных регламентах установлено, что указанные муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций). Также в ходе мониторинга не выявлено фактов мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 75,8% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

1) Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (60%опрошенных).

2) Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (30%);

3) Неудобный режим работы учреждений (30 %);

4) Сложность заполнения официальных бланков (28,7%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

36,66% опрошенных ни на одном из этапов не испытывали затруднений при получении интересующей услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали следующие этапы: этап сбора необходимых документов (58,15% опрошенных), прохождение документов в органах власти (62,33%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители считают налаживание взаимодействия между органами (53,3%). Также в качестве направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг называли: изменение действующего законодательства (30,8%) и предоставление услуг в электронной форме (26,5%).

Стоит отметить, что никто из опрошенных не назвал одним из направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг предоставление муниципальных услуг на базе МФЦ, что может свидетельствовать о недостаточной информированности заявителей о предоставлении услуг по принципу «одного окна».

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных заявителей, что является максимально возможным показателем (табл. 11). В марте 2013 на вопрос дали утвердительный ответ также 100% опрошенных. Следовательно, общий уровень удовлетворенности заявителей не изменился.

Таблица 11 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Заявители в полной мере удовлетворены качеством и доступностью предоставления исследуемых муниципальных услуг.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 93,4% (табл. 13), что значительно выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (81,87%).

Таблица 13 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **Среднее значение** |
| Интегральная оценка | 99,6 | 90,8 | 96,3 | 85,7 | 100 | 94,2 | 100 | 91,7 | 86,2 | 89,6 | **93,4** |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.

2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

3. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

4. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

7. Налаживание взаимодействия между органами.

8. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 15. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Доволенском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Доволенского района  Администрация с. Довольное |
| **Общее количество опрошенных:** | 35 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Доволенского района и с. Довольное.

В ходе проведения опроса получателей услуг Доволенского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Доволенского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

7) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

9) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию

10) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

11) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

12) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа/

Наиболее востребованной в период проведения мониторинга была услуга «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» (22,86%% опрошенных).

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Доволенского района (5 регламентов). Административные регламенты предоставления муниципальных услуг Администрации села Довольное не представлены. Проведенное Консультантом исследование информации из открытых источников, в частности, официальных сайтов Доволенского района и села Довольное в сети Интернет не позволило выявить административные регламенты дополнительно к представленным по запросу (табл. 1).

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Доволенском районе, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Доволенского района от 05.03.2013 № 166-па |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Доволенского района от 11.03.2012 № 11 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Доволенского района от 11.03.2012 № 13 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Доволенского района от 13.03.2012 № 16 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Доволенского района от 13.03.2012 № 17 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | регламент не выявлен |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | регламент не выявлен |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | регламент не выявлен |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | регламент не выявлен |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | регламент не выявлен |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 5 услугам из 17, таким образом, уровень регламентации составляет 29,4%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;

В дальнейшем оценку параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Доволенского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,17 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,67 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,50 | 4,20 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,67 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 4,15 |
| Удобство графика работы | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,33 | 5,00 | 4,75 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 4,31 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 5,00 | 4,00 | 4,33 | 4,67 | 4,00 | 2,67 | 3,63 | 3,50 | 4,03 |
| ***Среднее значение*** | **5,00** | **4,00** | **4,00** | **3,63** | **5,00** | **4,00** | **4,17** | **4,75** | **4,19** | **3,42** | **3,91** | **4,00** | **4,17** |

Здесь и далее по Доволенскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(12) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Следует отметить, что оценка уровня доступности услуг несколько ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в марте 2013 года (4,2 балла).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители дали следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

Наименьшую оценку по параметру «доступность» от заявителей получила услуга «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (3,42 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», который оценили в 4,03 балла, выше всего – удобство графика работы (4,3 балла).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,34 балла, что можно оценить как «выше, чем хорошо» (табл. 3). Следует отметить, что уровень качества повысился по сравнению с аналогичным показателем по состоянию на март 2013 года (4,2 балла).

Максимальную оценку по уровню качества (5 баллов) заявители дали тем же услугам, по которым был отмечен самый высокий уровень доступности:

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,33 | 5,00 | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,33 | 4,50 | 5,00 | 4,64 |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,25 | 3,33 | 3,88 | 4,00 | 4,16 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 5,00 | 4,50 | 4,00 | 4,67 | 4,25 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | 4,22 |
| ***Среднее значение*** | **5,00** | **4,33** | **4,00** | **3,78** | **5,00** | **4,33** | **4,00** | **4,89** | **4,50** | **3,78** | **4,13** | **4,33** | **4,34** |

Существенно ниже среднего (3,78 балла) заявителями оценено качество следующих услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников (4,64 балла), но не были удовлетворены комфортностью оказания услуг (4,16 балла).

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| минимум | 4 | 4 | 5 | 7 | 3 | 7 | 6 | 4 | 7 | 6 | 5 | 10 |
| среднее значение | 4 | 4 | 5 | 8 | 3 | 7 | 6 | 4 | 7 | 7 | 6 | 10 |
| максимум | 4 | 4 | 5 | 8 | 3 | 7 | 6 | 5 | 7 | 7 | 6 | 10 |
| модальное[[254]](#footnote-254) значение | 4 | 4 | 5 | 7 | 3 | 7 | 6 | 4 | 7 | 6 | 6 | 10 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение до 10) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» - 3 документа.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5. В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Доволенском районе пришлось обратиться в 3 различные инстанции. Максимальное количество инстанций, зафиксированное в ходе мониторинга 7 – было указано заявителями при получении услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| минимум | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 6 |
| среднее значение | 3 | 3 | 4 | 6 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 7 |
| максимум | 3 | 3 | 4 | 6 | 3 | 5 | 4 | 3 | 6 | 6 | 5 | 7 |
| модальное значение | 3 | 3 | 4 | 6 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 6 |

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 68,6% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Это можно охарактеризовать как негативную тенденцию, поскольку при проведении мониторинга в марте 2013 года только 13,3% респондентов говорили о необходимости повторных обращений. По услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» все респонденты (100%) указали на необходимость повторных обращений, Не пришлось повторно обращаться заявителям по следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

В большинстве случаев заявителям пришлось произвести 1 дополнительный визит в орган, но в отдельных случаях число повторных обращений составило 3 (по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа») и даже 4 (по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6. Эти данные показывают, что нормативно установленные значения сроков предоставления услуг нарушены по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», превышение составляет от 2-х до 3-х раз. По услугам, где отсутствуют данные о нормативно установленных сроках предоставления, чрезмерно затянутых сроков (свыше 60 дней) не выявлено.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| ***нормативное значение*** | 30 | н/д | н/д | н/д | н/д | 14 | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д |
| минимум | 15 | 15 | 20 | 30 | 15 | 30 | 25 | 20 | 40 | 40 | 20 | 35 |
| среднее значение | 15 | 15 | 20 | 41 | 15 | 38 | 28 | 27 | 40 | 40 | 31 | 38 |
| максимум | 15 | 15 | 20 | 60 | 15 | 45 | 30 | 35 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| модальное значение | 15 | 15 | 20 | 30 | 15 | 30 | 25 | 20 | 40 | 40 | 30 | 35 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 4,29 минут и 7,17 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 10 минут.

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок ожидания в очереди** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| **для подачи документов** | | | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | 30 | н/д | н/д | н/д | н/д | 30 | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | - |
| минимум | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 10 | 7 | 0 | 5 | 0 | 3 | 4 | 7 | 5 | 3 | 4,29 |
| максимум | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 | 0 | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 |
| модальное значение | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| **для получения результата**[[255]](#footnote-255) | | | | | | | | | | | | |  |
| минимум | 10 | 0 | 10 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 10 | 0 | 10 | 8 | 0 | 13 | 3 | 7 | 8 | 7 | 9 | 5 | 7,17 |
| максимум | 10 | 0 | 10 | 10 | 0 | 15 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 |
| модальное значение | 10 | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 | 0 | 10 | 0 | 10 | 15 | 0 | 10 |

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Как следует из результатов мониторинга, по ряду услуг заявителям пришлось понести расходы, связанные с получением услуги (табл.8)

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| ***нормативное значение*** | 0 | н/д | н/д | н/д | н/д | 0 | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 7000 | 300 | 2200 | 1200 | 500 | 4000 | 5000 | 1000 | 3000 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 8467 | 300 | 2200 | 1200 | 1000 | 4000 | 5000 | 1800 | 6500 |
| максимум | 0 | 0 | 0 | 10 000 | 300 | 2200 | 1200 | 1800 | 4000 | 5000 | 2800 | 10000 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 7000 | 300 | 2200 | 1200 | 500 | 4000 | 5000 | 1000 | 3000 |

Согласно данным, табл. 8, наибольший уровень финансовых затрат заявителей (до 10 000 руб.) отмечен по следующим услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Заявители указали, что прибегали к услугам посредников (сторонних организаций) при получении следующих муниципальных услуг:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Следует отметить, что в ходе мониторинга, проведенного в марте 2013 года фактов привлечения посредников выявлено не было. Затраты заявителей на оплату услуг посредников составили от 1 000 до 5 000 руб. (табл. 9)

Таблица 9 - Сумма расходов на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **5** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| минимум | 1000 | 1000 | 2000 | 1500 | 5000 |
| среднее значение | 1500 | 1667 | 2500 | 1500 | 5000 |
| максимум | 2000 | 2000 | 3000 | 1500 | 5000 |
| модальное значение | 1000 | 2000 | 2000 | 1500 | 5000 |

Причиной привлечения посредников, по словам респондентов, было желание сэкономить временные затраты на получение услуги. При проведении мониторинга фактов мотивирования чиновников в целях получения муниципальной услуги выявлено не было.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 37,1% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Значение данного показателя существенно ухудшилось по сравнению с результатами мониторинга, проведенного в марте 2013 года, когда об отсутствии затруднений заявило 80% респондентов.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам (60% опрошенных), сложностью заполнения официальных бланков (37,1%), а также дороговизной услуг (8,6%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 91,4% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 34,3% - прохождение документов в органе. Трудности на этапе подачи документов в орган и получении результата услуги испытывали по 5,7% респондентов.

Указать направления повышения качества и доступности муниципальных услуг большинство респондентов (65,7%) затруднились, остальные (28,6% респондентов) полагают, что повысить качество и доступность муниципальных услуг можно за счет улучшения межведомственного взаимодействия. МФЦ как инструмент решения проблем рассматривают 8,6% респондентов. Предоставление услуг через Интернет энтузиазма у опрошенных не вызвало.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 91,4% опрошенных, что является высоким показателем.

Не удовлетворены заявители качеством и доступностью только одной услуги: «занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - доля удовлетворенных 50%

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 85,11%, т.е. немного повысился с марта 2013 года (84%) – табл. 10.

Таблица 10 - Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **17** |
| Уровень доступности и качества | 100 | 83,3 | 80 | 74,0 | 100 | 83,3 | 81,7 | 96,4 | 86,9 | 71,945 | 80,3 | 83,3 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка и утверждение административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

2. Внесение изменений в утвержденные административные регламенты в целях:

- сокращения и приведения в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

3. Организация межведомственного взаимодействия.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Внедрение (развитие) механизмов информирования заявителей о ходе предоставления услуги.

Приложение 16. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Здвинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Здвинского района  Администрация с. Здвинск |
| **Общее количество опрошенных:** | 28 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Здвинского района и с. Здвинск.

В ходе проведения опроса получателей услуг Здвинского района и с. Здвинск в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
3. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
4. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
5. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
6. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
7. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
8. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
9. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;
10. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
11. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованными услугами были: «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (17,86% опрошенных) и «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (14,29%) (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень востребованности муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 3 | 10,71 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | 0 | 0,00 |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 4 | 14,29 |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 7,14 |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 5 | 17,86 |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 2 | 7,14 |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 0 | 0,00 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 0 | 0,00 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 2 | 7,14 |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 1 | 3,57 |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0 | 0,00 |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 3 | 10,71 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 0 | 0,00 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 1 | 3,57 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 3 | 10,71 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 0 | 0,00 |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 2 | 7,14 |

Ни одного обращения не было по следующим услугам:

* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Здвинского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Здвинского района (http://zdvinsk.nso.ru/Pages/default.aspx) расположены в разделе «Документы», что затрудняет поиск необходимого административного регламента. Целесообразно размещение всех административных регламентов в соответствующем самостоятельном разделе.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании предоставленных сведений Консультантом проведен анализ соблюдения требований Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.2.

Таблица 2 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Здвинского района  от 20.03.2013 № 94-па |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | *Проект административного регламента Администрации Здвинского сельсовета* |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Здвинского района от 31.10.2013 № 457-па |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Административный регламент не выявлен |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | *Проект административного регламента Администрации Здвинского сельсовета* |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | *Проект административного регламента Администрации Здвинского сельсовета* |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Здвинского района от 31.10.2013 № 454-па |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Здвинского района от 31.10.2013 № 453-па |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Здвинского района от 31.10.2013 № 464а-па |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Здвинского района от 31.10.2013 № 451-па |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | *Проект административного регламента Администрации Здвинского сельсовета* |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | *Проект административного регламента Администрации Здвинского сельсовета* |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Административный регламент не выявлен |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Здвинского района от 31.10.2013 № 466-па |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Административный регламент не выявлен |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"** | **70,58%** |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 70,58%. Стоит отметить, что данный показатель рассчитан с учетом проектов административных регламентов.

Выборочный анализ качества административных регламентов и проектов административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде административных регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных, так и в рабочих днях. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги. По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» в административном регламенте указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Здвинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,43 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) получили услуги:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,75 | 5,00 | 4,60 | 4,50 | 5,00 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,67 | 4,00 | **4,47** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,20 | 5,00 | 4,50 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,67 | 4,00 | **4,41** |
| Удобство графика работы | 5,00 | 4,25 | 5,00 | 4,40 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,67 | 4,50 | **4,50** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,40 | 4,50 | 4,50 | 4,00 | 3,33 | 4,00 | 4,33 | 4,00 | **4,32** |
| **Среднее значение** | **5,00** | **4,50** | **5,00** | **4,40** | **4,75** | **4,75** | **4,00** | **3,59** | **4,00** | **4,59** | **4,13** | **4,43** |

Здесь и далее по Здвинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) - Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);*

*(3) - Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*(4) - Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*(5) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(6) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(9) - Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(10) - Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*(12) - Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;*

*(14) – Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;*

*(15) - Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;*

*(17)- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Ниже среднего значения получили оценку следующие услуги:

* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (4,00 балла);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,13 балла);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,40 балла).

Максимальную оценку 4,50 балла получил подкритерий «Удобство графика работы». Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,47 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Максимально высокую оценку (5 баллов) получили услуги:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Таблица 4 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 4,75 | 5,00 | 4,20 | 4,50 | 5,00 | 4,00 | 4,33 | 4,00 | 4,67 | 4,50 | **4,54** |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,25 | 5,00 | 4,40 | 4,50 | 5,00 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,67 | 4,00 | **4,41** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,25 | 5,00 | 4,40 | 4,50 | 5,00 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,67 | 4,50 | **4,45** |
| **Среднее значение** | **5,00** | **4,42** | **5,00** | **4,33** | **4,50** | **5,00** | **4,00** | **3,89** | **4,00** | **4,67** | **4,33** | **4,47** |

Ниже среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,00 балла);
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (3,89 балла);
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (4,00 балла);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,33 балла);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,33 балла);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (4,42 балла).

Максимальную оценку 4,4 балла получил подкритерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 3 | 5 | 5 | 7 | 3 | 6 |  | 5 | 6 | 6 | 8 |
| *модальное значение* | 2 | 5 | 4 | 7 | 3 | 6 |  | 5 | 6 | 5 | 8 |
| *минимальное значение* | 2 | 5 | 4 | 7 | 3 | 6 |  | 5 | 6 | 5 | 8 |
| *максимальное значение* | 4 | 5 | 6 | 8 | 3 | 6 |  | 6 | 6 | 7 | 8 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 8 документов);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 8 документов).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (3 документа).

Не предоставили данные о количестве документов заявители, обратившиеся за получением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| *среднее значение* | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| *модальное значение* | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| *минимальное значение* | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| *максимальное значение* | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 7 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (до 7 инстанций).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 74,77% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отметили заявители по следующим услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (40% опрошенных);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (50%);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (100%);
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (66,7%);
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (100%);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (66,7%);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (100%).

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 7.

Таблица 7. Временные затраты на получение муниципальных услуг

| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение[[256]](#footnote-256)* | Не установлено | 42[[257]](#footnote-257) | Не установлено [[258]](#footnote-258) | 84[[259]](#footnote-259) | 19,6[[260]](#footnote-260) | 19,6[[261]](#footnote-261) | 84[[262]](#footnote-262) | 63[[263]](#footnote-263) | Не установлено [[264]](#footnote-264) | Не установлено [[265]](#footnote-265) | Не установлено[[266]](#footnote-266) |
| *среднее значение* | 3 | 18 | 30 | 40 | 15 | 40 | 45 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| *модальное значение[[267]](#footnote-267)* | 1 | 5 | 30 | 40 | 15 | 40 | 45 | 15 | 30 | 20 | 30 |
| *минимальное значение* | 1 | 5 | 30 | 30 | 15 | 40 | 45 | 15 | 30 | 20 | 30 |
| *максимальное значение* | 5 | 30 | 30 | 50 | 15 | 40 | 45 | 45 | 30 | 40 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, по ряду услуг установить нормативные сроки получения муниципальных услуг не представляется возможным, поскольку административные регламенты по этим услугам органами местного самоуправления Здвинского района не предоставлены, в открытом доступе в сети Интернет найти их не удалось.

Нарушений нормативных значений, установленных административными регламентами, не выявлено.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан:

*«2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:*

*-прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя;*

*-регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Здвинского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней;*

*-зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка.».*

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составляет 15 минут, что не превышает установленных нормативных значений (табл. 8).

Таблица 8 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| *Нормативное значение* | 30 | 30 | Не установлено[[268]](#footnote-268) | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | Не установлено[[269]](#footnote-269) | Не установлено[[270]](#footnote-270) | Не установлено[[271]](#footnote-271) |
| *среднее значение* | 2 | 1 | 5 | 7 | 5 | 10 | 10 | 5 | 10 | 7 | 8 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 | 10 | 0 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 | 0 | 0 |
| *максимальное значение* | 5 | 5 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 |

Время ожидания в очереди для получения результата услуги отражено в табл. 9.

Таблица 9 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | Не установлено | Не установлено | Не установлено[[272]](#footnote-272) | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено[[273]](#footnote-273) | Не установлено[[274]](#footnote-274) | Не установлено[[275]](#footnote-275) |
| *среднее значение* | 5 | 6 | 3 | 5 | 3 | 13 | 5 | 10 | 10 | 10 | 5 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 5 | 5 | 10 | 0 | 0 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 5 | 5 | 10 | 0 | 0 |
| *максимальное значение* | 15 | 15 | 5 | 10 | 5 | 15 | 5 | 15 | 10 | 20 | 10 |

Нормативные сроки ожидания в очереди для получения результата услуги не установлены ни по одной услуге.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги составляет 20 минут по услуге «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Отсутствие в административных регламентах по исследуемым муниципальным услугам нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги является нарушением требований действующего законодательства.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Здвинского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 10.

Таблица 10 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | 0 | 0 | Не установлено[[276]](#footnote-276) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Не установлено[[277]](#footnote-277) | Не установлено[[278]](#footnote-278) | Не установлено[[279]](#footnote-279) |
| *среднее значение* | 0 | 67 | 350 | 8000 | 500 | 4600 | 10000 |  |  | 3733 |  |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 200 | 10000 | 400 | 4200 | 10000 |  |  | 2800 |  |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 200 | 3000 | 400 | 4200 | 10000 |  |  | 2800 |  |
| *максимальное значение* | 0 | 200 | 500 | 10000 | 600 | 5000 | 10000 |  |  | 5200 |  |

Согласно данным табл. 10 финансовые затраты не понесли заявители по следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Максимальные значения финансовых затрат были указаны заявителями по услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) – 10000 рублей;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства – 10000 рублей.

При этом необходимо отметить, что в административных регламентах установлено, что все исследуемые муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по одной услуге: «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (50% опрошенных).

Респонденты указали, что сложности прохождения всех процедур получения услуги являются причиной привлечения посредников.

Максимальная сумма затрат заявителей на услуги посредников по муниципальной услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» составила 6000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 71,66% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

* хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (75,24% опрошенных);
* сложность заполнения официальных бланков (50,83%);
* дороговизна услуг (пошлин, платежей) (50,0%);

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В среднем 66,67% опрошенных заявителей отметили, что не испытывали затруднений при получении интересующей муниципальной услуги. Остальными заявителями было отмечено, что трудности возникали.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

- этап сбора необходимых документов (88%);

- прохождение документов в органах власти (86,66%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители считают предоставление данных услуг в МФЦ, в среднем 69,52% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг респонденты назвали:

- налаживание взаимодействия между органами (54,78%);

- изменение действующего законодательства (61,41%);

- предоставление услуг в электронной форме (33,3%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 93,94% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем (табл. 11).

Таблица 11 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 33,3 | 100 | 100 | 100 |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления лишь одной услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (33,3%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 88,94% (табл. 12), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (73,3%).

Таблица 12 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **12** | **14** | **15** | **17** | **среднее значение** |
| Интегральная оценка | 100 | 89,2 | 100 | 87,3 | 92,5 | 97,5 | 80,0 | 74,7 | 80,0 | 92,5 | 84,6 | 88,94 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.

2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

3. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

4. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

5. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

6. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

7. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

8. Налаживание взаимодействия между органами.

9. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 17. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Искитимском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Искитимского района |
| **Общее количество опрошенных:** | 56 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг: администрация Искитимского района, управление имущества и земельных отношений.

В ходе проведения опроса получателей услуг Искитимского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;

3) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

4) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

5) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

6) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (33,9% опрошенных).

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта администрацией Искитимского района представлены 6 административных регламента из 17 запрошенных. Для целей оценки уровня регламентации и выявления нормативно установленных значений параметров качества и доступности Консультантом проведено исследование открытых источников в целях выявления административных регламентов предоставления муниципальных услуг Искитимского района, в том числе – официального сайта в сети Интернет администрации Искитимского района[[280]](#footnote-280).

По результатам исследования по обследуемым услугам иных административных регламентов и их проектов не выявлено (табл. 1).

Таблица 1 – Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Искитимском районе, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Искитимского района от 22.12.2011 № 3006 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[281]](#footnote-281) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Искитимского района от 27.02.2012 № 355 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Искитимского района от 21.12.2011 № 2989 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Искитимского района от 13.02.2012 № 250 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | регламент не выявлен |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | регламент не выявлен |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | регламент не выявлен |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | регламент не выявлен |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | регламент не выявлен |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Искитимского района (представлено без указания реквизитов) |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 5 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 29,4%. Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* в рамках одного регламента сроки исчисляются как в календарных днях, так и рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *не указывается конкретный срок получения услуги,* в частности по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) в пункте «Срок предоставления муниципальной услуги» указано:

- прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя;

- регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории района и нуждающихся в получении мест в ДОУ - в течение 30 дней;

- зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка.

Таким образом, итоговый срок получения результата услуги – предоставление места для ребенка в детском саду - остается неясным для заявителя.

- не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению, технического паспорта БТИ, проектной документации пр., что является нарушением требований законодательства.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,11 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Максимально возможную оценку (4,4 балла) заявители присвоили по услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

Наиболее низкую оценку доступности (3,92 балла) получила услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». Кроме того, ниже среднего заявители оценили доступность услуг «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (4,09 балла) и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (4,0 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,93 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **7** | **8** | **9** | **10** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,00 | 4,00 | 4,43 | 4,14 | 4,00 | 3,78 | 4,06 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,42 | 4,00 | 4,43 | 4,43 | 4,67 | 4,06 | 4,34 |
| Удобство графика работы | 3,37 | 4,50 | 4,43 | 3,71 | 3,67 | 3,89 | 3,93 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,89 | 4,00 | 4,29 | 4,29 | 4,00 | 4,28 | 4,13 |
| ***Среднее значение*** | **3,92** | **4,13** | **4,40** | **4,14** | **4,09** | **4,00** | **4,11** |

Здесь и далее по Искитимскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации*

*(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,47 балла, что можно оценить выше, чем «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **7** | **8** | **9** | **10** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,58 | 4,50 | 4,71 | 4,43 | 4,67 | 4,72 | 4,43 |
| Комфортность оказания услуги | 4,11 | 4,00 | 4,43 | 4,71 | 4,67 | 4,50 | 4,71 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,68 | 4,00 | 4,57 | 4,57 | 4,33 | 4,28 | 4,57 |
| ***Среднее значение*** | **4,46** | **4,17** | **4,57** | **4,57** | **4,56** | **4,50** | **4,47** |

Максимальную оценку по уровню качества (4,57 баллов) заявители дали услугам «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Самая низкая оценка качества отмечена по услуге (4,17 балла) «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации».

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **2** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| минимум | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| среднее значение | 2,68 | 8,5 | 6,29 | 3,43 | 5 | 5,06 |
| максимум | 5 | 12 | 15 | 5 | 6 | 11 |
| модальное значение[[282]](#footnote-282) | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 |

Самый большой пакет документов потребовался от заявителей, обратившихся за получением услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» - 15 документов. Наименыший пакет документов – по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - как правило, не более 2-х документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество инстанций, необходимых для получения услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| минимум | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| среднее значение | 1,21 | 1,5 | 1,86 | 1,57 | 2 | 2,5 |
| максимум | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| модальное значение | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 5.

Не пришлось обращаться никуда, кроме как в орган местного самоуправления(в большинстве случаев), заявителям по следующим услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) .

- Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации.

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проводился мониторинг, за исключением услуги «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации».

В среднем 33.9% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений составило, как правило, 2 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, существенно превышены сроки по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - от 2 до 6 раз, ни один заявитель не указал, что услуга была ему предоставлена в нормативно установленные сроки.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2[[283]](#footnote-283)** | **7** | **8** | **9[[284]](#footnote-284)** | **10[[285]](#footnote-285)** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*[[286]](#footnote-286)** | ***н/д*** | ***42[[287]](#footnote-287)*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 1 | 1 | 3 | 2 | 20 | 1 |
| среднее значение | 175,1 | 15,5 | 25,9 | 10,57 | 136,7 | 127 |
| максимальное значение | 1095 | 30 | 90 | 20 | 210 | 1095 |
| модальное значение | 1 | 1 | 7 | 7 | 20 | 30 |

Имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по всем услугам, по которым предоставлены административные регламенты, за исключением «Выдача сведений из реестра муниципального имущества». По услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады )» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» максимальный срок, указанный респондентами, составляет 3 года и многократно превышает нормативный, в то же время модальное значение ниже нормативного срока), а также по услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» - в отдельных случаях до 2,14 раз.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 23,41 минуты и 15,06 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты** | **1** | **2[[288]](#footnote-288)** | **7** | **8** | **9[[289]](#footnote-289)** | **10[[290]](#footnote-290)** | **среднее знач.** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***45*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 1 | 10 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1,0 |
| среднее значение | 55,05 | 25 | 9,14 | 18,71 | 10 | 22,56 | 23,41 |
| максимальное значение | 180 | 40 | 30 | 30 | 15 | 120 | 180,0 |
| модальное значение | 30 | 10 | 1 | 15 | 5 | 15 | 15,0 |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | |
| Нормативное значение | ***н/д*** | ***н/д*** | ***45*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1,0 |
| среднее значение | 27,89 | 17,5 | 5,43 | 15,71 | 10 | 13,83 | 15,06 |
| максимальное значение | 120 | 30 | 15 | 25 | 15 | 60 | 120,00 |
| модальное значение | 1 | 5 | 1 | 20 | 5 | 10 | 1,0 |

Анализ показывает, что имеют место серьезные проблемы с организацией предоставления услуг в части ожидания заявителей в очереди по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» – максимальное время, отмеченное хотя бы одним заявителем, составляет 3 часа (в 6 раз дольше нормы).

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно, равно как и услуги, необходимые и обязательные для получения соответствующих муниципальных услуг. В то же время по 4 из 6 обследованных услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2[[291]](#footnote-291)** | **7** | **8** | **9[[292]](#footnote-292)** | **10[[293]](#footnote-293)** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение |  |  | 1500 | 300 | 2700 | 200 | **200** |
| среднее значение |  |  | 13750 | 1650 | 4100 | 8746,15 | **7061,54** |
| максимальное значение |  |  | 26000 | 5500 | 5500 | 30000 | **30000** |
| модальное значение |  |  | 1500 | 300 | 2700 | 7000 | **300** |

Затраты отмечены заявителями по следующим услугам:

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства – до 30 000 руб.;

Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов – до 26 000 руб.;

Выдача сведений из реестра муниципального имущества – до 5 500 руб.;

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства - до 5 500 руб.

По 3 услугам из 6 обследованным респонденты указали, что обращались к посредникам (сторонним организациям), затраты на услуги таких организаций составили от 300 до 30 000 рублей (табл.9)

Таблица 9 – Сумма расходов на услуги посредников, руб.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **7** | **10** | **По всем услугам** |
| минимальное значение | 300 | 5500 | 1500 | 300 |
| среднее значение | 300 | 5500 | 9260 | 5020 |
| максимальное значение | 300 | 5500 | 30000 | 30000 |
| модальное значение | 300 | 5500 | 1500 | 300 |

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

35,78% респондентов указали, что у них не возникало проблем при получении услуг. Среди остальных опрошенных большинство указали в качестве основной причины затруднений большие очереди (28,59% опрошенных), хождение по многим кабинетам (14,28%). Кроме того, значительной долей респондентов назывались следующие причины: неудобный режим работы учреждений (10,75%), отсутствие наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (7,2%) сложность заполнения официальных бланков (7,2%) и дороговизна услуг (пошлин, платежей) (7,2%).

Респонденты заявили, что испытывали сложности на этапах получения услуги, связанных с прохождением документов в органе – 39,3%, получением результата – 33,9%, подачей документов в орган – 16,1% и сбором необходимых для получения услуги документов – 12,5%.

Наиболее перспективными направлениями повышения качества и доступности услуг в Искитимском районе респонденты посчитали организацию предоставления услуг с использованием сети Интернет (33,9%), а также в МФЦ (30,4%). Кроме того, поспособствовать повышению качества и доступности услуг по мнению заявителей должны налаживание взаимодействия между органами (23,2%) и изменение действующего законодательства (8,9% опрошенных). Также респондентами предлагались следующие направления:

- повысить профессионализм специалистов;

- увеличить количество детских садов.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 87,47% опрошенных, что является достаточно высоким значением (табл. 10)

Таблица 10 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | 78,9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 83,3 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 85,8% (табл. 11)

Таблица 12 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральная оценка | 83,8 | 82,9 | 89,7 | 87,1 | 86,4 | 85,0 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием ети Интернет

3. Повышение качества информирования заявителей о порядке и условиях получения муниципальных услуг, в том числе посредством систематизации соответствующей информации на официальном сайте администрации Искитимского района в сети Интернет, выделения специализированной страницы для соответствующей информации и своевременная ее актуализация.

4. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги (решению данной задачи должно способствовать увеличение времени приема, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, а также передача предоставления услуги в МФЦ)

5 .Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- формирования актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

6. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

Приложение 18. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Карасукском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Карасукского района  Администрация г. Карасук |
| **Общее количество опрошенных:** | 70 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Карасукского района и г. Карасука.

В ходе проведения опроса получателей услуг Карасукского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Карасукского района:

1). Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2). Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)

3). Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4). Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5). Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

6). Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

7). Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов

8). Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

9). Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

10). Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

11). Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

12). Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

13). Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

14). Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

15). Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

16). Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (18,6% опрошенных), а также «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (15,7%). Также достаточно высокий уровень востребованности (12,9%) зафиксирован по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

Аналогичный мониторинг в марте 2013 года в Карасукском районе не проводился.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Карасукского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1). Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2). Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)

3). Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4). Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5). Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

6). Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

7). Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов

8). Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

9). Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

10). Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

11). Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

12). Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

13). Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

14). Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

15). Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

16). Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

17). Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Карасукского района (http://www.adm-karasuk.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Карасукского района от 10.06.2013 № 2178-п |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации Карасукского района от 06.03.2013 № 780-п |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Карасукского района от 20.02.2013 № 559-п |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Карасукского района от 15.02.2013 № 472-п |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Карасукского района от 14.01.2013 № 56-п |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Карасукского района от 16.01.2013 № 92-п [[294]](#footnote-294) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Карасукского района от 22.02.2013 № 590-п |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Карасукского района от 16.01.2013 № 91-п |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Карасукского района от 22.02.2012 № 288-п (в ред. постановления администрации Карасукского района от 26.10.2012 № 1744-п) |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Карасукского района от 22.02.2012 № 293-п (в ред. постановления администрации Карасукского района от 26.10.2012 № 1742-п) |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Карасукского района от 30.01.2013 № 176-п |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Карасукского района от 30.05.2013 № 2009-п |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Карасукского района от 15.02.2013 № 461-п |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации Карасукского района от 14.02.2013 № 457-п |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Карасукского района от 18.02.2013 № 525-п |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Карасукского района от 04.06.2013 № 831-п |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Карасукского района от 06.02.2013 № 257-п |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 17 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 100,0%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Карасукского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Карасука.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,72 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2).

Максимальную оценку (5,0 балла) заявители дали услугам:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

- Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (3,33 балла).

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,28 балла).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,36 балла).

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (3,0 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,17 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (3,0 балла);

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,23 | 3,33 | 3,22 | 5,00 | 3,36 | 4,33 | 3,00 | 4,33 | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 3,33 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,33 | **3,69** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,31 | 3,33 | 3,44 | 5,00 | 3,27 | 4,33 | 3,00 | 4,50 | 3,63 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,67 | **3,74** |
| Удобство графика работы | 4,38 | 3,33 | 3,22 | 5,00 | 3,27 | 4,33 | 3,00 | 4,50 | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 2,83 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | **3,66** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,31 | 3,33 | 3,22 | 5,00 | 3,55 | 4,33 | 3,00 | 4,33 | 3,63 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,67 | **3,79** |
| ***Среднее значение*** | ***4,31*** | ***3,33*** | ***3,28*** | ***5,00*** | ***3,36*** | ***4,33*** | ***3,00*** | ***4,42*** | ***3,56*** | ***4,00*** | ***3,75*** | ***3,17*** | ***3,00*** | ***3,00*** | ***5,00*** | ***3,42*** | ***3,72*** |

Здесь и далее по Карасукскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1). Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(2). Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)*

*(3). Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4). Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5). Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(6). Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(7). Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(8). Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9). Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10). Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(11). Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(13). Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(14). Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

*(15). Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(16). Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.*

*(17). Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (3,0 балла).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,42 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,66 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,1 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,77 | 3,67 | 3,56 | 5,00 | 4,00 | 4,67 | 3,00 | 4,83 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,83 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | **4,17** |
| Комфортность оказания услуги | 4,77 | 3,67 | 3,22 | 5,00 | 3,64 | 4,67 | 3,00 | 4,83 | 4,13 | 5,00 | 4,00 | 3,67 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,67 | **4,06** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,69 | 3,67 | 3,33 | 5,00 | 3,64 | 4,67 | 3,00 | 4,83 | 4,00 | 5,00 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | **4,07** |
| **Среднее значение** | ***4,74*** | ***3,67*** | ***3,37*** | ***5,00*** | ***3,76*** | ***4,67*** | ***3,00*** | ***4,83*** | ***4,04*** | ***5,00*** | ***3,83*** | ***3,83*** | ***3,00*** | ***4,00*** | ***5,00*** | ***3,89*** | ***4,10*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5,0 балла) заявители дали услугам:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (3,67 балла).

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,37 балла).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,76 балла).

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (3,0 балла).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,04 балла).

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,83 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,83 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (3,0 балла).

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (4,0 балла).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,89 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Комфортность оказания услуги», который оценили в 4,06 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (1) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| *минимум* | 3 | 4 | 5 | 5 | 6 | 1 | 8 | 1 | 5 | 7 | 6 | 4 | 20 | 8 | 4 | 6 |
| *среднее значение* | 4 | 4 | 9 | 5 | 11 | 1 | 8 | 1 | 11 | 7 | 6 | 11 | 20 | 8 | 4 | 10 |
| *максимум* | 8 | 4 | 12 | 5 | 18 | 2 | 8 | 1 | 16 | 7 | 6 | 20 | 20 | 8 | 4 | 16 |
| *модальное значение* | 3 | 4 | 8 | 5 | 12 | 1 | 8 | 1 | 12 | 7 | 6 | 8 | 20 | 8 | 4 | 6 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» - в среднем по 11-20 документов, максимум – до 20. Также достаточно большие пакеты (16-18 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| *минимальное значение* | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 3 |
| *среднее значение* | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 4 | 3 | 3 |
| *максимальное значение* | 4 | 4 | 8 | 4 | 6 | 1 | 5 | 1 | 6 | 4 | 3 | 6 | 6 | 4 | 3 | 4 |
| *модальное значение* | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 3 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» - 8 (модальное значение – 4).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа..

В среднем 57,1% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 2 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***60*** | ***42[[295]](#footnote-295)*** | ***30*** | ***25*** | ***30*** | ***10*** | ***30*** | ***42[[296]](#footnote-296)*** | ***45*** | ***30*** | ***28[[297]](#footnote-297)*** | ***30*** | ***42[[298]](#footnote-298)*** | ***30*** |
| минимальное значение | 2 | 10 | 4 | 12 | 0 | 1 | 30 | 1 | 10 | 6 | 10 | 8 | 7 | 30 | 3 | 8 |
| среднее значение | 4 | 13 | 11 | 12 | 49 | 2 | 30 | 3 | 29 | 6 | 25 | 39 | 7 | 30 | 3 | 29 |
| максимальное значение | 7 | 15 | 20 | 12 | 90 | 3 | 30 | 5 | 65 | 6 | 40 | 70 | 7 | 30 | 3 | 40 |
| модальное значение | 3 | 15 | 10 | 12 | 60 | 1 | 30 | 1 | 12 | 6 | 10 | 70 | 7 | 30 | 3 | 40 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по 4-м услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в среднем сроки превышены в 1,6 раз, максимальное превышение – до 3 раз).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (максимальное превышение – до 2,17 раз).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 1,3 раз, максимальное превышение – до 2,3 раз).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (максимальное превышение – в 1,3 раза).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 14,36 минут и 16,21 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (от 20 до 30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***20*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 10 | 15 | 10 | 15 | 0 | 15 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 10 | 15 | 5 | **0** |
| среднее значение | 15 | 17 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 13 | 15 | 5 | 10 | 16 | 15 | 10 | 15 | 13 | **14,36** |
| максимальное значение | 15 | 20 | 15 | 15 | 30 | 15 | 15 | 15 | 20 | 5 | 15 | 20 | 15 | 10 | 15 | 20 | **30** |
| модальное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 5 | 5 | 15 | 15 | 10 | 15 | 5 | **15** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***20*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 5 | 15 | 5 | 15 | 0 | 15 | 15 | 5 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | **0** |
| среднее значение | 14 | 17 | 14 | 15 | 18 | 15 | 15 | 14 | 19 | 20 | 15 | 23 | 15 | 15 | 15 | 15 | **16,21** |
| максимальное значение | 25 | 20 | 20 | 15 | 30 | 15 | 15 | 20 | 25 | 20 | 15 | 30 | 15 | 15 | 15 | 20 | **30** |
| модальное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 20 | 20 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 10 | **15** |

Ни по одной услуге респонденты не отметили превышения нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Карасукского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Карасукского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата услуги.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по всем услугам кроме следующих:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

- Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

Наибольшие затраты (15 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 200 рублей до 8 000 рублей.

Вероятнее всего, в указанные затраты респонденты включили суммы затрат на сопутствующие услуги (например, подготовку проектной документации, технической документации и иные).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 200 | 1200 | 300 | 3500 | 4200 | 15000 | 2200 | 3700 | 4700 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 133 | 0 | 5564 | 233 | 0 | 267 | 4313 | 300 | 3500 | 5717 | 15000 | 2200 | 3700 | 5000 | **2524,29** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 1200 | 0 | 8000 | 300 | 0 | 300 | 7500 | 300 | 3500 | 7000 | 15000 | 2200 | 3700 | 5500 | **15000** |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 8000 | 200 | 0 | 300 | 7500 | 300 | 3500 | 4200 | 15000 | 2200 | 3700 | 4700 | **0** |

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 42,9% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам (51,4%). Кроме того, заявители выражали недовольство дороговизной услуг (27,1%), сложностью заполнения официальных бланков (20%), неудобным режимом работы учреждений (2,9%) и большими очередями (1,4%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 75,7% респондентов назвали этап получения результата услуги.

Кроме того, у респондентов возникли проблемы на этапе сбора необходимых для получения услуги документов (61,4%), прохождения документов в органе (38,6%) и подачи документов в орган (1,4%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят изменение действующего законодательства: в среднем 38,6% опрошенных посчитали это решением проблемы.

Также в качестве направления повышения называли налаживание взаимодействия между органами власти (27,1%). Чуть меньшая доля заявителей считает, что существенно улучшить ситуацию позволит организация предоставления услуги в многофункциональном центре (7,1%). Предоставление услуг через Интернет не вызвало энтузиазма у опрошенных: только 1,4% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности. Иные предложения назывались 32,9% респондентов.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 92,9% опрошенных, что является высоким показателем (табл. 9)

Таблица 9 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 66,7 | 100 | 90,9 | 100 | 100 | 100 | 87,5 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 92,9 |

Заявители по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (3 респондента), «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (1 респондент) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (1 респондент) на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали отрицательный ответ.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 78,2% (табл. 10).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 90,5 | 70,0 | 66,5 | 100,0 | 71,2 | 90,0 | 60,0 | 92,5 | 76,0 | 90,0 | 75,8 | 70,0 | 60,0 | 70,0 | 100,0 | 73,1 | 78,2 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

6. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 19. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Каргатском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Каргатского района  Администрация г. Каргат |
| **Общее количество опрошенных:** | 39 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 31.11.2013 г. был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Каргатского района и г. Каргата.

В ходе проведения опроса получателей услуг Каргатского района и г. Каргата в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
2. Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;
3. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
4. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
5. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
6. Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
7. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
9. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
10. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
11. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

Наиболее востребованными услугами были:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (28,2% опрошенных);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (28,2% опрошенных).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Каргатского района предоставлены проекты административных регламентов предоставления муниципальных услуг:

1. Предоставление в аренду земельных участков для индивидуального жилищного строительства без проведения торгов;
2. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства по результатам проведения торгов;
3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
4. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны

без проведения торгов (конкурсов, аукционов);

1. Выдача выписок из реестра муниципального имущества;
2. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования;
3. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций, аннулированию таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций.

Консультантом было установлено, что на 20.11.2013 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступ к официальному сайту города Каргата (http://www.kargat.sibmail.ru/) отсутствовал.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Каргатского района (<http://www.kargatskiy.ru/>) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 132 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Каргатского района от 08.02.12 № 128 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Регламент не выявлен |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Регламент не выявлен |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Регламент не выявлен |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Регламент не выявлен |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Регламент не выявлен |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление Администрации Каргатского района от 31.01.2012 № 91 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Администрации Каргатского района от 31.01.2012 № 93 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Каргатского района от 31.01.2012 №107 |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Каргатского района от 31.01.2012 № 100 |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Регламент не выявлен |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Регламент не выявлен |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Регламент не выявлен |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Регламент не выявлен |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений[[299]](#footnote-299) | Проект административного регламента (представлен по запросу Консультанта) |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Регламент не выявлен |
|  | **Уровень регламентации исследуемых муниципальных услуг** | **35,2%** |

Установлено, что лишь по 6 из 17 исследуемых муниципальных услуг имеются административные регламенты. Уровень регламентации составляет всего 35,2%.

Таким образом, органами местного самоуправления Каргатского района не в полном объеме соблюдается требование действующего законодательства о предоставлении муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.

Выборочный анализ качества проектов административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Административные регламенты Каргатского района не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* не указаны источники официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, что не соответствует установленным подпунктом «д» пункта 14 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг (далее – Правила)[[300]](#footnote-300) требованиям, в части указания реквизитов и источников опубликования нормативных правовых актов;
* отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Каргатского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,17 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень доступности повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составляло 2,99 балла.

Максимальную оценку (4,0 балла) заявители дали услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наименьшие оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (2,50 балла);
* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (2,63 балла);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (2,63балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 3,13 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

Таблица 133– Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень доступности** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,82 | 2,50 | 4,00 | 3,00 | 3,33 | 3,50 | 2,82 | 2,50 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,13 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,82 | 3,00 | 4,00 | 2,50 | 3,33 | 3,00 | 3,09 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,16 |
| Удобство графика работы | 3,64 | 2,50 | 4,00 | 3,00 | 3,67 | 3,50 | 3,27 | 2,50 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,19 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,55 | 2,50 | 4,00 | 2,50 | 3,33 | 3,50 | 3,18 | 2,50 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,19 |
| **Среднее значение** | 3,70 | 2,63 | 4,00 | 2,75 | 3,42 | 3,38 | 3,09 | 2,63 | 2,75 | 4,00 | 2,50 | 3,17 |

Здесь и далее по Каргатскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);*

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;*

*(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,19 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 2,98 балла.

Максимальную оценку по уровню качества (4,00 балла) заявители дали услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Значительно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (2,00 балла);

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2,67 балла);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (2,67 балла).

Наиболее высокую из всех подкритериев оценки качества услуги заявители получил подкритерий «вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 3,34 балла, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

Таблица 134 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,09 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,18 | 3,50 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,34 |
| Комфортность оказания услуги | 3,55 | 3,00 | 4,00 | 2,50 | 3,33 | 3,00 | 3,18 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,05 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,82 | 2,50 | 4,00 | 2,50 | 3,67 | 3,00 | 3,27 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,18 |
| **Среднее значение** | 3,82 | 2,83 | 4,00 | 2,67 | 3,67 | 3,00 | 3,21 | 3,17 | 2,67 | 4,00 | 2,00 | 3,19 |

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 135 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных документов (процедур)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| *минимальное значение* | 3 | 7 | 6 | 8 | 3 | 2 | 5 | 5 | 7 | 2 | 9 |
| *максимальное значение* | 8 | 12 | 10 | 8 | 5 | 3 | 15 | 10 | 7 | 2 | 9 |
| *модальное значение[[301]](#footnote-301)* | 6 | 7 | 6 | 8 | 5 | 2 | 5 | 5 | 7 | 2 | 9 |
| *среднее значение* | 5,4 | 9,5 | 8,3 | 8 | 4,3 | 2,5 | 8,7 | 7,5 | 7 | 2 | 9 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением муниципальных услуг:

* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (максимальное количество документов – 15);
* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (максимальное количество документов – 12).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 136 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| *минимальное значение* | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| *максимальное значение* | 10 | 6 | 10 | 4 | 4 | 2 | 7 | 10 | 2 | 2 | 5 |
| *модальное значение* | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| *среднее значение* | 4,36 | 5,5 | 7,33 | 3,5 | 3,33 | 2 | 4,73 | 7,5 | 2 | 2 | 5 |

Максимальное количество инстанций (до 10 инстанций) пришлось посетить заявителям, обратившимся за получение таких услуг, как:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

* среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;
* среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 70,3% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Все респонденты (100%) указали на необходимость повторных обращений, в один и тот же орган по услугам:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что в среднем таких обращений было 2.

Не пришлось повторно обращаться в один и тот же орган заявителям лишь по одной услуге:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Минимальные временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса варьируются от 1 дня по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» до 250 дней по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилом помещении».

Максимальные временные затраты (300 дней) указаны респондентами по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилом помещении» и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (табл. 6).

Таблица 137 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | *не установлено* | *н/д* | *н/д* | *н/д* | *н/д* | *30[[302]](#footnote-302)* | *30[[303]](#footnote-303)* | *160[[304]](#footnote-304)* | *н/д* | *н/д* | *н/д* |
| *минимальное значение* | 1 | 30 | 20 | 250 | 1 | 1 | 2 | 14 | 50 | 3 | 60 |
| *максимальное значение* | 14 | 40 | 30 | 300 | 4 | 2 | 300 | 15 | 50 | 3 | 60 |
| *модальное значение* | 14 | 30 | 30 | 250 | 1 | 1 | 60 | 14 | 50 | 3 | 60 |
| *среднее значение* | 10 | 35 | 27 | 275 | 2 | 2 | 91 | 15 | 50 | 3 | 60 |

По ряду услуг не удалось установить нормативное значение временных затрат заявителей. По услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», уровень временных издержек (среднее значение) превышает нормативно установленное значение в 10 раз. По данной услуге максимальное значение фактических временных затрат составило 300 дней, в то время как в административном регламенте установлен срок предоставления услуги равным 30 дней.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

Согласно пунктам 2.4.1. – 2.4.6. административного регламента документы на предоставление муниципальной услуги «Приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования на территории Каргатского района Новосибирской области» принимаются круглогодично. Срок приёма и регистрации документов при личном обращении Заявителя 15 минут. При направлении документов по почте (в том числе и по электронной почте) срок приёма и регистрации не может превышать 1 дня с момента поступления и регистрации документов в управление образования. Срок рассмотрения документов Заявителя составляет 3 дня с момента приёма и регистрации документов Заявителя.

Выдача направления осуществляется в течение 3 дней с момента уведомления Заявителя об освобождении места в образовательном учреждении. Зачисление Получателя в образовательное учреждение осуществляется в течение 10 дней с момента предоставления Заявителем в образовательное учреждение путевки-направления и необходимых документов.

Комплектование мест в дошкольное образовательное учреждение на новый учебный год проводится в срок с 01 мая по 01 сентября ежегодно, а в остальное время проводится доукомплектование муниципальных образовательных учреждений, реализующих общеобразовательную программу дошкольного образования на территории Каргатского района, в соответствии с установленными нормативами.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 27,7 минут (табл. 7).

Таблица 138 - Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| Нормативное значение | 15 | н/д | н/д | н/д | н/д | 30 | 30 | 30 | н/д | н/д | н/д |
| *минимальное значение* | 5 | 10 | 5 | 2 | 10 | 15 | 5 | 30 | 20 | 5 | 120 |
| *максимальное значение* | 60 | 50 | 25 | 10 | 20 | 25 | 50 | 30 | 20 | 5 | 120 |
| *модальное значение* | 20 | 10 | 5 | 2 | 10 | 15 | 10 | 30 | 20 | 5 | 120 |
| *среднее значение* | 28 | 30 | 17 | 6 | 13 | 20 | 16 | 30 | 20 | 5 | 120 |

Максимальное время ожидания 120 минут отмечено респондентами по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Минимальное время, указанное заявителями, составляет 2 минуты. Столько времени потребовалось заявителю для подачи документов по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

В административных регламентах Каргатского района время ожидания в очереди на получение результата услуги не установлено, что является нарушением требования подпункта «н» пункта 14 Правил.

Таблица 139 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди на получение документов, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| Нормативное значение | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д | н/д |
| *минимальное значение* | 5 |  | 5 | 10 | 5 | 15 | 0 | 0 | 20 | 5 | 120 |
| *среднее значение* | 28 |  | 17 | 10 | 10 | 20 | 13 | 10 | 20 | 5 | 120 |
| *максимальное значение* | 60 |  | 25 | 10 | 15 | 25 | 20 | 20 | 20 | 5 | 120 |

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

В ходе опроса установлено, что максимальные затраты заявителей составили 15 тыс. рублей по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». Административными регламентами установлено, что муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно (табл. 9).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по трем услугам:

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

«Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Таблица 140 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| Нормативное значение | 0 | н/д | н/д | н/д | н/д | 0 | 0 | 0 | н/д | н/д | н/д |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 500 | 0 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 455 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5950 | 1000 | 0 | 0 | 0 |
| *максимальное значение* | 5000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15000 | 1500 | 0 | 0 | 0 |

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (50%);

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (81,8%).

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* в целях экономии времени;
* из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги;
* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов.

Максимальная сумма затрат на услуги посредников составила 15000 тыс. рублей по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (табл. 10).

Таблица 141 – Сумма расходов на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| *минимальное значение* |  | 1000 |  |  |  |  | 1500 |  |  |  |  |
| *среднее значение* |  | 1000 |  |  |  |  | 8214 |  |  |  |  |
| *максимальное значение* |  | 1000 |  |  |  |  | 15000 |  |  |  |  |

К услугам посредников заявители обратились лишь по двум услугам :

Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 70% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков, а также хождение по многим кабинетам (рис. 1).

Рисунок 7 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Каргатском районе

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 82,7% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 53,4% - получение результата услуги, 53% - подача документов в орган и 42,4% - прохождение документов в органе .

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в предоставлении услуг в МФЦ: в среднем 61,6% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения качества и доступности услуг называли:

- предоставление данной услуги через Интернет- 44,3 %;

- изменение действующего законодательства – 42,2%;

- налаживание взаимодействия между органами – 41,6%.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 78,1% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем (табл. 11). В марте 2013 на данный вопрос лишь дали утвердительный ответ лишь 68% опрошенных.

При этом стоит отметить, что в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления Президентом Российской Федерации В.В. Путиным утвержден Указ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Указанным документом Президент Российской Федерации устанавливает задачи для Правительства Российской Федерации по достижению ряда показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе: уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – не менее 90 процентов к 2018 году.

Соответственно, одной из задач для органов местного самоуправления должно являться достижение установленного Указом Президента Российской Федерации данного показателя.

Таблица 142 – Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| **Доля удовлетворенных качеством и доступностью услуги** | 73 | 50 | 100 |  | 67 | 100 | 64 | 50 | 100 | 100 |  | 78,1 |

Не удовлетворены заявители качеством и доступностью следующих услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 63,6% (табл. 12), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (59,72%).

Таблица 12 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **7** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральная оценка | 75,2 | 54,5 | 80,0 | 54,1 | 70,8 | 63,7 | 63,0 | 57,9 | 54,1 | 80,0 | 45,0 | 63,6 |

Сравнительный анализ интегрального показателя качества и доступности услуг по услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013, и в текущий, показывает рост этого показателя по услугам (табл. 13):

* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Таблица 13 – Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **2** | **3** | **4** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 26,6 | 45,0 | 46,8 | 63,3 | 70,1 | 67,5 |
| ноябрь 2013 | 54,5 | 80,0 | 54,1 | 57,9 | 54,1 | 80,0 |
| Прирост (+)/снижение (-) | +27,9 | +35,0 | +7,3 | -5,4 | -16 | +12,5 |

Снижение показателя наблюдается по услугам:

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

В целях повышения уровня качества и доступности услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Принятие административных регламентов по всем муниципальным услугам, включенным в перечень муниципальных услуг органов местного самоуправления Каргатского района[[305]](#footnote-305)

2. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.

3. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос;

- исключение норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг.

4. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

5. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

6. Доведение среднего числа обращений заявителя в орган местного самоуправления до 2-х обращений: для подачи документов для предоставления услуги и получения результата услуги.

7. Исключение необходимости повторного обращения заявителя в орган власти при получении муниципальной услуги.

8. Сокращение временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги до 15 минут.

9. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

10. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

11. Обеспечение возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

12. Размещение наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти, в МФЦ).

13. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

14. Налаживание взаимодействия между органами.

15. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 20. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в КОлыванском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Колыванского района  Администрация р. п.Колывань |
| **Общее количество опрошенных** | 45 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Колыванского района и р. п. Колывань.

В ходе проведения опроса получателей услуг Колыванского района и р. п. Колывань в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
3. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)
4. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений
5. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов
6. Выдача сведений из реестра муниципального имущества
7. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства
8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
9. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
10. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости
11. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (22,2% опрошенных) (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень востребованности муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 10 | 22,2% |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 3 | 6,7% |
| 3 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 2 | 4,4% |
| 4 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 6 | 13,3% |
| 5 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 1 | 2,2% |
| 6 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 5 | 11,1% |
| 7 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 8 | 17,8% |
| 8 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 1 | 2,2% |
| 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 2 | 4,4% |
| 10 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 1 | 2,2% |
| 11 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 6 | 13,3% |

Ни одного обращения не было по следующим услугам:

* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Колыванского района не предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

Консультантом было установлено, что на 22.11.2013 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте р. п. Колывань (http://www.admkolyvan.ru/) информация в разделе «Административные регламенты» отсутствует. При этом административные регламенты имеются в разделе «Нормативно-правовые акты».

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Колыванского района (http://www.koluvan.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании сведений, имеющихся на официальном сайте Администрации Колыванского района, и сведений об административных регламентах, предоставленных в марте 2013 г. при проведении предыдущего мониторинга, Консультантом проведен анализ соблюдения требований Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.2.

Таблица 2 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановлением Администрации Колыванского района № 83 от 03.02.2012 г. |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление Администрации р. п. Колывань от  12.05.2012г. № 282 |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации р. п. Колывань от  12.05.2012г. № 279 |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Проект административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации р. п. Колывань от 14.05.2012г. № 303 |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление Администрации р. п. Колывань от 14.05.2012 № 313 |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление Администрации Колыванского района № 111 от 09.02.2012 г. |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Администрации Колыванского района № 140 от 15.02.2012 г. |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление Администрации Колыванского района № 134 от 14.02.2012 г. |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление Администрации Колыванского района № 765 от 28.06.2012 г. |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Администрации р. п. Колывань от  12.05.2012г. № 291 |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Администрации р. п. Колывань  от 14.05.2012г. № 308 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Администрации р. п. Колывань  от 12.05.2012г. № 294 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации р. п. Колывань от 12.05.2012 № 295 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление Администрации Колыванского района № 1485 от 21.12.2011 г. |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление Администрации р. п. Колывань от 14.05.2012г. № 325 |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"** | **94,1%** |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения исследования составил 94,1%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов Колыванского района не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Колыванского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,32 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как выше чем «хорошо» (табл. 3).

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) заявители дали по следующим услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Наименьшую оценку по параметру «доступность» получила от заявителей услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (3 балла).

Кроме того, ниже среднего значения получили оценку следующие услуги:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,20 балла);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,00 балла);
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (4,00 балла);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,17 балла).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** | Среднее значение |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,20 | 5,00 | 4,00 | 4,83 | 4,00 | 4,60 | 4,25 | 3,00 | 4,50 | 5,00 | 4,17 | 4,32 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,20 | 5,00 | 4,00 | 4,83 | 4,00 | 4,60 | 4,25 | 3,00 | 4,50 | 5,00 | 4,17 | 4,32 |
| Удобство графика работы | 4,20 | 5,00 | 4,00 | 4,83 | 4,00 | 4,60 | 4,25 | 3,00 | 4,50 | 5,00 | 4,17 | 4,32 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,20 | 5,00 | 4,00 | 4,83 | 4,00 | 4,60 | 4,25 | 3,00 | 4,50 | 5,00 | 4,17 | 4,32 |
| **Среднее значение** | 4,20 | 5,00 | 4,00 | 4,83 | 4,00 | 4,60 | 4,25 | 3,00 | 4,50 | 5,00 | 4,17 | 4,32 |

Здесь и далее по Колыванскому району применяется следующая кодификация услуг:

1. *- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);*
2. *- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*(5) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(6) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(7) - Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(8) - Выдача сведений из реестра муниципального имущества*

*(9) - Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства*

*(10) - Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(13) - Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(15) - Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(17) - Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,31 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Таблица 4 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** | Среднее значение |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 4,83 | 4,00 | 4,80 | 4,63 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,17 | 4,63 |
| Комфортность оказания услуги | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 4,83 | 4,00 | 4,80 | 4,63 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,17 | 4,63 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 4,83 | 4,00 | 4,80 | 4,63 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,17 | 4,63 |
| **Среднее значение** | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 4,83 | 4,00 | 4,80 | 4,63 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,17 | 4,63 |

Максимально высоко (5 баллов) заявители оценили качество следующих услуг:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Ниже среднего значения оценены следующие услуги:

* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (4,00 балла);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,00 балла);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,17 балла);
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,50 балла).

Никакой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| *среднее значение* | 3,7 | 5 | 10,5 | 2 | 3 | 3,2 | 5,13 | 9 | 7 | 5 | 9,5 |
| *модальное значение* | 4 | 6 | 6 | 2 | 3 | 2 | 5 | 9 | 7 | 5 | 11 |
| *минимальное значение* | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 2 | 5 | 9 | 7 | 5 | 4 |
| *максимальное значение* | 4 | 6 | 15 | 2 | 3 | 6 | 6 | 9 | 7 | 5 | 11 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 15);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 11);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 9).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (2 документа).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| *среднее значение* | 2 | 1,33 | 2 | 1,67 | 2 | 1,4 | 2,13 | 5 | 3,5 | 2 | 2 |
| *модальное значение* | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| *максимальное значение* | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 |

По результатам исследования наибольшее количество определено по следующим услугам: «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (до 5) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (до 4). По остальным услугам заявителям приходилось обращаться 1-2 раза.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 48,63% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Необходимость повторных обращений в один и тот же орган была отмечена заявителями по трем услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (66,7%);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (12,5%);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (66,7%).

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 2.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 7.

Таблица 7 - Временные затраты на получение муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| *Нормативное значение[[306]](#footnote-306)* | Не установлено | 42[[307]](#footnote-307) | 84[[308]](#footnote-308) | 19[[309]](#footnote-309) | 42[[310]](#footnote-310) | 30[[311]](#footnote-311) | 14[[312]](#footnote-312) | 42[[313]](#footnote-313) | 42[[314]](#footnote-314) | 42[[315]](#footnote-315) | 14[[316]](#footnote-316) |
| *среднее значение* | 10 | 4 | 365 | 8 | 14 | 7 | 18 | 60 | 15 | 3 | 30 |
| *модальное значение* | 10 | 3 | 365 | 7 | 14 | 3 | 14 | 60 | 7 | 3 | 30 |
| *минимальное значение* | 4 | 3 | 365 | 7 | 14 | 3 | 10 | 60 | 7 | 3 | 30 |
| *максимальное значение* | 14 | 5 | 365 | 10 | 14 | 14 | 30 | 60 | 23 | 3 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по следующим услугам:

Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (в 4 раза);

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 2 раза);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 1,4 раза);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 2 раза).

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

Согласно пункту 2.4 административного регламента срок предоставления муниципальной услуги:

прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в МБДОУ - в день обращения заявителя;

зачисление детей в МБДОУ - в день заключения договора между МБДОУ и родителями (законными представителями) ребенка.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составляет 15 минут (табл. 8). Ни по одной услуге нормативное значение не нарушается.

Таблица 8 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| *Нормативное значение* | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| *среднее значение* | 6 | 13 | 15 | 7 | 15 | 8 | 4 | 5 | 8 | 15 | 14 |
| *модальное значение* | 5 | 15 | 15 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 |
| *минимальное значение* | 3 | 10 | 15 | 5 | 15 | 5 | 3 | 5 | 5 | 15 | 10 |
| *максимальное значение* | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 5 | 5 | 10 | 15 | 15 |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги составляет также 15 минут (табл. 9).

Таблица 9 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| *Нормативное значение* | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено | Не установлено |
| *среднее значение* | 5 | 13 | 15 | 7 |  | 8 | 5 | 5 | 8 | 15 | 14 |
| *модальное значение* | 5 | 15 | 15 | 5 |  | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 |
| *минимальное значение* | 3 | 10 | 15 | 5 |  | 5 | 3 | 5 | 5 | 15 | 10 |
| *максимальное значение* | 10 | 15 | 15 | 10 |  | 15 | 5 | 5 | 10 | 15 | 15 |

В административных регламентах не установлены нормативные сроки ожидания в очереди на получение результата услуги, что является нарушением требований действующего законодательства.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Колыванского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование уже выполнено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 10.

Таблица 10 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 8400 | 0 | 233 |  | 6000 | 0 | 0 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 8400 | 0 | 200 |  | 6000 | 0 | 0 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 8400 | 0 | 0 |  | 6000 | 0 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 8400 | 0 | 600 |  | 6000 | 0 | 0 |

Согласно данным табл. 10 финансовые затраты понесли заявители, обратившиеся за получением услуг:

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Максимальное значение финансовых затрат было указано заявителями по услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» - 8400 руб.

При этом необходимо отметить, что в административных регламентах установлено, что указанные муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по двум услугам: «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (37,5%) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (50%).

Следует отметить, что по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» посредник был предложен как условие получения результата услуги.

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* сложность получения отдельных документов;
* обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.

Максимальная сумма затрат заявителей на услуги посредников по муниципальной услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» составила 5000 руб.

По муниципальной услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» от респондентов не поступила информация о материальных затратах на услуги посредников.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг у 77,6% опрошенных.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты (рис. 1):

1. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (48,3% опрошенных).
2. Неудобный режим работы учреждений (19,3% опрошенных).
3. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (14,3% опрошенных).

**Рисунок 1. Затруднения при оформлении документов для получения муниципальной услуги**

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

73,86% опрошенных ни на одном из этапов не испытывали затруднений при получении интересующей услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали все три этапа: этап сбора необходимых документов (66,6% опрошенных); получение результата услуги (30%) и прохождение документов в органах власти (12,5%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 66,2% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения называли изменение действующего законодательства (54,1%). Организация предоставления услуги через интернет не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 10% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности). Стоит отметить, что никто из опрошенных не назвал одним из направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг предоставление муниципальных услуг на базе МФЦ, что может свидетельствовать о недостаточной информированности заявителей о предоставлении услуг по принципу «одного окна».

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных заявителей, что является максимальным показателем (табл. 11).

Таблица 11 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Все опрошенные заявители удовлетворены качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг.

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительный рост этого показателя (табл. 12).

Таблица 12 – Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 72,7 | 100 | 50 | 66,7 | 50 | 100 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 89,5% (табл. 13), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (84,7%).

Таблица 13 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| Интегральная оценка | 87,0 | 100 | 90,0 | 96,6 | 80,0 | 94,0 | 88,7 | 70,0 | 95,0 | 100 | 83,3 |

Сравнительный анализ интегрального показателя уровня удовлетворенности по услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013, и в текущий, показывает рост этого показателя по услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Снижение показателя качества и доступности услуг наблюдается по услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (табл. 14).

Таблица 14 – Сравнительный анализ интегрального показателя уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 98,1 | 92,5 | 76,7 | 65,8 | 72,9 | 100 |
| ноябрь 2013 | 87,0 | 100 | 70,0 | 95,0 | 100 | 83,3 |
| Прирост (+)/снижение (-) | -11,1 | +7,5 | -6,7 | +29,2 | +27,1 | -16,7 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Принятие административных регламентов по всем муниципальным услугам, включенным в перечень муниципальных услуг органов местного самоуправления Колыванского района.[[317]](#footnote-317)

2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

6. Налаживание взаимодействия между органами.

7. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 21. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Коченевском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Коченевского района  Администрация р.п. Коченево |
| **Общее количество опрошенных:** | 70 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Коченевского района и р.п. Коченево.

В ходе проведения опроса получателей услуг Коченевского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Коченевского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

4) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

5) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

6) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

7) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

8) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

9) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (28,6% опрошенных), а также «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (22,9%). Также достаточно высокий уровень востребованности (14,3%) зафиксирован по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Коченевского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

3) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Коченевского района (http://kochenevo.nso.ru) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации р.п. Коченево (<http://kochenev.ru/>) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012. № 1108 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 133 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 147 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 137 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[318]](#footnote-318) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1131 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1116 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1119 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1123 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1132 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 140 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1134 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1135 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Главы р.п. Коченево от 22.06.2012 № 147 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1138 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Коченевского района от 29.06.2012 года №1133 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 15 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 88,2%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Коченевского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах р.п. Коченево.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,3 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,36 балла).

Максимальную оценку (3,9 балла) заявители дали услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2,0 балла);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (2,91 балла);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,2 балла);

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (3,16 балла);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,0 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,75 | 2,00 | 3,33 | 4,00 | 2,95 | 3,50 | 3,20 | 3,25 | 3,00 | 3,33 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,75 | 2,00 | 3,33 | 4,00 | 2,90 | 3,50 | 3,20 | 3,13 | 3,00 | 3,30 |
| Удобство графика работы | 3,75 | 2,00 | 3,33 | 3,60 | 2,90 | 3,40 | 3,40 | 3,00 | 3,00 | 3,26 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,88 | 2,00 | 3,33 | 4,00 | 2,90 | 3,40 | 3,00 | 3,25 | 3,00 | 3,31 |
| ***Среднее значение*** | ***3,78*** | ***2,00*** | ***3,33*** | ***3,90*** | ***2,91*** | ***3,45*** | ***3,20*** | ***3,16*** | ***3,00*** | ***3,30*** |

Здесь и далее по Коченевскому району применяется следующая кодификация услуг:

(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,26 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,92 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 3,36 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,06 | 4,00 | 4,00 | 4,20 | 3,90 | 4,00 | 3,80 | 4,00 | 4,00 | 3,99 |
| Комфортность оказания услуги | 4,06 | 3,50 | 4,00 | 4,20 | 3,70 | 3,90 | 3,80 | 4,00 | 3,00 | 3,89 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,06 | 3,50 | 4,00 | 4,20 | 3,70 | 3,90 | 3,80 | 4,00 | 3,00 | 3,89 |
| **Среднее значение** | **4,06** | **3,67** | **4,00** | **4,20** | **3,77** | **3,93** | **3,80** | **4,00** | **3,33** | **3,92** |

Максимальную оценку по уровню качества (4,2 балла) заявители также дали услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,67 балла);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,77 балла);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,80 балла);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,33 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (1-2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости).

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** |
| *минимум* | 2 | 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 5 | 4 |
| *среднее значение* | 2 | 20 | 4 | 4 | 6 | 7 | 11 | 12 | 4 |
| *максимум* | 2 | 30 | 8 | 6 | 10 | 10 | 15 | 30 | 4 |
| *модальное значение* | 2 | 10 | 2 | 3 | 6 | 10 | 6 | 8 | 4 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» - в среднем по 12-20 документов, максимум – до 30. Также достаточно большие пакеты (в большинстве случаев – 10 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** |
| *минимальное значение* | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| *среднее значение* | 1 | 7 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| *максимальное значение* | 1 | 10 | 5 | 4 | 5 | 8 | 5 | 10 | 4 |
| *модальное значение* | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» - 10 (модальное значение – 3-4).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

В среднем 52,9% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 4 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[319]](#footnote-319)*** | ***60[[320]](#footnote-320)*** | ***30*** | ***30*** | ***120*** | ***67[[321]](#footnote-321)*** | ***10*** | ***42[[322]](#footnote-322)*** |
| минимальное значение | 1 | 200 | 30 | 1 | 1 | 10 | 30 | 60 | 45 |
| среднее значение | 1 | 370 | 70 | 60 | 177 | 190 | 106 | 189 | 45 |
| максимальное значение | 1 | 540 | 90 | 180 | 600 | 800 | 365 | 365 | 45 |
| модальное значение | 1 | 200 | 90 | 30 | 60 | 60 | 30 | 180 | 45 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по 8-ми услугам:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в среднем сроки превышены в 8,8 раз, максимальное превышение – до 12,9 раз).

2. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (в среднем сроки превышены в 1,17 раза, максимальное превышение – до 1,5 раз).

3. Выдача сведений из реестра муниципального имущества (в среднем сроки превышены в 2 раз, максимальное превышение – до 6 раз).

4. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в среднем сроки превышены в 5,9 раза, максимальное превышение – до 20 раз).

5. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в среднем сроки превышены в 1,6 раза, максимальное превышение – до 6,7 раза).

6. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в среднем сроки превышены в 1,6 раза, максимальное превышение – до 5,4 раза).

7. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в среднем сроки превышены в 18,9 раз, максимальное превышение – до 36,5 раз).

8. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (превышение – в 1,07 раза).

По трем из восьми перечисленных услуг ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 40,57 минут и 47,1 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно выше, чем нормативно установленные значения времени ожидания (от 15 до 30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***15*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 20 | 20 | 30 | 10 | 10 | 5 | 15 | 30 | 60 | **5** |
| среднее значение | 39 | 20 | 40 | 17 | 49 | 36 | 35 | 49 | 60 | **40,57** |
| максимальное значение | 60 | 20 | 60 | 30 | 60 | 60 | 50 | 60 | 60 | **60** |
| модальное значение | 40 | 20 | 30 | 10 | 60 | 60 | 40 | 60 | 60 | **60** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***15*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 30 | - | 60 | 10 | 40 | 20 | 15 | 30 | 60 | **10** |
| среднее значение | 41 | - | 60 | 33 | 52 | 45 | 41 | 52 | 60 | **47,1** |
| максимальное значение | 55 | - | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | **60** |
| модальное значение | 40 | - | 60 | 10 | 60 | 20 | 15 | 60 | 60 | **60** |

Превышения нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов не отметил ни один респондент по следующим услугам:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

2. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Коченевского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Коченевского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется только по времени ожидания в очереди при подаче документов. Хотя время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Коченевского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по всем услугам кроме «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Наибольшие затраты (150 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 200 рублей до 100 000 рублей («Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию»).

Вероятнее всего, в указанные затраты респонденты включили суммы затрат на сопутствующие услуги (например, подготовку проектной документации, технической документации и иные).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***-*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 12000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 5000 | 2000 | **0** |
| среднее значение | 0 | 81000 | 667 | 400 | 4500 | 3770 | 3620 | 19125 | 2000 | **6700** |
| максимальное значение | 0 | 150000 | 2000 | 2000 | 12000 | 14400 | 15000 | 100000 | 2000 | **150000** |
| модальное значение | 0 | 12000 | 0 | 0 | 6000 | 0 | 200 | 6000 | 2000 | **0** |

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (20%).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (20%).

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (37,5%).

Следует отметить, что по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» посредник был предложен как условие получения результата услуги (25%)

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *в целях экономии времени;*
* *сложность получения отдельных документов*;
* *сложность прохождения всех процедур получения услуги;*
* *обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.*

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 4 288,89 руб. (табл. 9)

Таблица 9 -Сумма расходов на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** | **По всем услугам** |
| *минимальное значение* |  |  |  |  | 2000 | 6000 |  | 1000 |  | 1000 |
| *среднее значение* |  |  |  |  | 3900 | 6500 |  | 3333 |  | 4288,89 |
| *максимальное значение* |  |  |  |  | 6100 | 7000 |  | 6000 |  | 7000 |
| *модальное значение* |  |  |  |  | 2000 | 6000 |  | 1000 |  | 3000 |

Наибольшая сумма затрат на услуги посредников отмечена по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и составила 7 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 18,6% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с большими очередями (71,4%), а также хождение по многим кабинетам (44,3%). Следует отметить, что по сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, сократилась доля недовольных необходимостью хождения по многим кабинетам (было 52,63%). Кроме того, в марте 2013 года заявители выражали недовольство отсутствием наглядной информации об услугах (8,77%), в ходе текущего мониторинга такого рода жалоб не зафиксировано. Вместе с тем, существенно выросло недовольство большими очередями с 14,04% в марте 2013 года до 71,4% на текущий момент.

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 64,3% респондентов назвали этап сбора необходимых документов. Значение этого показателя несколько снизилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (75,44%).

Кроме того, у 58,6% респондентов возникли проблемы на этапе подачи документов в орган, что практически не отмечалось при проведении прошлого мониторинга (3,51%). Также снизилось значение доля респондентов, столкнувшихся с проблемами на этапе прохождения документов в органах власти с 52,63% в марте 2013 года до 12,9% на текущий момент.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 45,7% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения называли изменение действующего законодательства (41,4%). Следует отметить, что этот показатель существенно увеличился по сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (тогда он составил 15,79% респондентов). Чуть меньшая доля заявителей считает, что существенно улучшить ситуацию позволит предоставление услуг через Интернет (28,6%), что, однако, превышает результаты аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (10,53%). Организация предоставления услуги в многофункциональном центре не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 1,4% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 70,01% опрошенных, что является высоким показателем, однако значительно ниже, чем в марте 2013 года (87,71%) (табл. 10)

Таблица 10 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 93,8 | 0 | 66,7 | 100 | 55 | 70 | 60 | 75 | 0 | 70,01 |

Заявители по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (2 респондента) и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (1 респондент) на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали отрицательный ответ.

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное снижение этого показателя (табл. 11).

Таблица 11 - Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **4** | **10** | **11** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 100 | 100 | 94,7 | 100 |
| ноябрь 2013 | 93,8 | 0 | 70 | 60 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 72,19% (табл. 12), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (67,15%).

Таблица 12 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 78,44 | 56,67 | 73,33 | 81,00 | 66,79 | 73,83 | 70,00 | 71,56 | 63,33 | 72,19 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 22. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кочковском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Кочковского района  Администрация Кочковского сельсовета |
| **Общее количество опрошенных:** | 29 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Кочковского района и Кочковского сельсовета.

В ходе проведения опроса получателей услуг Барабинского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Кочковского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

9) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

10) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

11) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (27,6% опрошенных). Также достаточно высокий уровень востребованности (13,8%) зафиксирован по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Кочковского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

11) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

13) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

14) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

15) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Кочковского района (http://www.kochki.nso.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Кочковского сельсовета (http://kochk.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Кочковского района от 29.06.2012 № 240-па |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации Кочковского сельсовета от 26.01.2012. № 7 |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Кочковского сельсовета от 26.01.2012. № 7 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Кочковского сельсовета от 26.01.2012. № 7 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Кочковского сельсовета от 26.01.2012. № 7 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[323]](#footnote-323) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Кочковского района от 29.06.2012 № 244-па (в ред. постановления администрации Кочковского района от 17.06.2013 № 302-па) |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Кочковского района от 29.06.2012 № 248-па (в ред. постановления администрации Кочковского района от 29.12.2012 № 5666-па, от 17.06.2013 № 303-па) |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Кочковского района от 29.06.2012 № 250-па (в ред. постановления администрации Кочковского района от 02.09.2013 № 463-па) |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Кочковского района от 29.06.2012 № 253-па (в ред. постановления администрации Кочковского района от 02.09.2013 № 458-па) |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Кочковского сельсовета от 26.01.2012. № 7 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Кочковского сельсовета от 26.01.2012. № 7 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Кочковского сельсовета от 26.01.2012. № 7 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Кочковского сельсовета от 26.01.2012. № 7 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Кочковского района от 29.06.2012 № 256-па (в ред. постановления администрации Кочковского района от 02.09.2013 № 460-па) |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 14 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 82,4%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Кочковского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах Кочковского сельсовета.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,43 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности значительное выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (2,69 балла).

Максимальную оценку (5,0 баллов) заявители дали услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (4,00 балла).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,88 балла).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (3,63 балла).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,75 балла).

**Таблица 2.** Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,00 | 4,63 | 4,67 | 4,00 | 3,50 | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 4,50 | 5,00 | **4,45** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 4,67 | 3,75 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 4,50 | 4,50 | 4,50 | **4,28** |
| Удобство графика работы | 5,00 | 4,00 | 4,88 | 4,67 | 4,00 | 4,50 | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 4,50 | 4,50 | **4,55** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,00 | 4,75 | 4,67 | 3,75 | 3,50 | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 4,50 | 5,00 | **4,45** |
| ***Среднее значение*** | ***5,00*** | ***4,00*** | ***4,69*** | ***4,67*** | ***3,88*** | ***3,63*** | ***5,00*** | ***3,75*** | ***4,50*** | ***4,50*** | ***4,75*** | ***4,43*** |

Здесь и далее по Кочковскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(12) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», который оценили в 3,63 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,55 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества существенно повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 2,96 балла.

Таблица 3. Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 4,67 | 4,25 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | **4,69** |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,00 | 4,63 | 4,33 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,75 | 4,50 | 5,00 | **4,48** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,00 | 4,63 | 4,33 | 4,50 | 3,50 | 5,00 | 4,00 | 4,75 | 4,50 | 4,50 | **4,48** |
| ***Среднее значение*** | ***5,00*** | ***4,33*** | ***4,67*** | ***4,44*** | ***4,25*** | ***4,00*** | ***5,00*** | ***4,33*** | ***4,67*** | ***4,67*** | ***4,83*** | ***4,55*** |

Максимальную оценку (5,0 баллов) заявители дали услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Наиболее всего респонденты довольны качеством таких услуг как:

* подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,83 балла).
* принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (4,67 балла).
* присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (4,67 балла).
* предоставление жилых помещений по договорам социального найма (4,67 балла).

Существенно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

* оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (4,33 балла).
* прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,44 балла).
* заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,25 балла).
* выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (4,00 балла).
* предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,33 балла).

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (3-4) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

**Таблица 4.** Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** |
| *минимум* | 3 |  | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 7 |
| *среднее значение* | 3 |  | 4 | 4 | 8 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 7 |
| *максимум* | 3 |  | 5 | 4 | 8 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 7 |
| *модальное значение* | 3 |  | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 7 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Также достаточно большие пакеты (6 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

**Таблица 5.** Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** |
| *минимальное значение* | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 6 |
| *среднее значение* | 3 | 5 | 4 | 3 | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| *максимальное значение* | 3 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| *модальное значение* | 3 | 5 | 4 | 3 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - 6 (модальное значение – 6).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

В среднем 17,2% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 2 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - максимальный срок, указанный респондентом, превышает нормативный в 2 раза, в то же время модальное и среднее значение существенно ниже нормативного срока).

**Таблица 6.** Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[324]](#footnote-324)*** | ***42[[325]](#footnote-325)*** | ***42[[326]](#footnote-326)*** | ***84[[327]](#footnote-327)*** | ***-*** | ***10*** | ***14*** | ***67*** | ***42[[328]](#footnote-328)*** | ***-*** |
| минимальное значение | 10 |  | 10 | 15 | 40 | 35 | 20 | 40 | 15 | 30 | 30 |
| среднее значение | 10 |  | 19 | 17 | 51 | 38 | 20 | 40 | 18 | 30 | 33 |
| максимальное значение | 10 |  | 30 | 20 | 60 | 40 | 20 | 40 | 20 | 30 | 35 |
| модальное значение | 10 |  | 20 | 15 | 60 | 35 | 20 | 40 | 15 | 30 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

- выдача сведений из реестра муниципального имущества (сроки превышены в 2 раза).

- предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (сроки превышены в 2,86 раза).

По двум указанным услугам ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 4,48 минут и 6,03 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (30 минут).

**Таблица 7.** Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 10 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 6 | 2 | 6 | 3 | 20 | 10 | 4 | 0 | 3 | **4,48** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 15 | 5 | 15 | 5 | 20 | 10 | 10 | 0 | 5 | **20** |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 10 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** | **н/д** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 15 | 0 | 0 | 5 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 8 | 7 | 5 | 8 | 0 | 15 | 5 | 5 | 5 | **6,03** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 15 | 10 | 15 | 10 | 0 | 15 | 10 | 10 | 5 | **15** |
| модальное значение | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 5 | 0 | 15 | 0 | 0 | 5 | **0** |

Ни по одной услуге не было отмечено превышение нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Кочковского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Кочковского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется как по времени ожидания в очереди при подаче документов, так и при получении результата.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Наибольшие затраты (12 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 400 рублей до 2 000 рублей.

**Таблица 8.** Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 8000 | 400 | 600 | 0 | 0 | 1200 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 9750 | 450 | 600 | 0 | 375 | 1600 | 0 | **1738,46** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 12000 | 500 | 600 | 0 | 1000 | 2000 | 0 | **12000** |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 8000 | 400 | 600 | 0 | 0 | 1200 | 0 | **0** |

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (100%).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (100%).

Следует отметить, что по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» посредник был предложен как условие получения результата услуги (100%).

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *в целях экономии времени;*
* *сложность получения отдельных документов*.

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 2 500,0 руб. (табл. 9)

**Таблица 9.** Сумма расходов на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **9** | **17** | **По всем услугам** |
| *минимальное значение* | 1000 | 4000 | **2500** |
| *среднее значение* | 1000 | 4000 | **1000** |
| *максимальное значение* | 1000 | 4000 | **1000** |
| *модальное значение* | 1000 | 4000 | **4000** |

Наибольшая сумма затрат на услуги посредников отмечена по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и составила 4 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 58,6% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам (34,5%) и сложность заполнения официальных бланков (27,6%). Следует отметить, что по сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, сократилась доля недовольных сложностью заполнения официальных бланков (было 73,91%). Кроме того, в марте 2013 года заявители выражали недовольство неудобным режимом работы учреждений (17,39%), отсутствием необходимой информации по услугам (13,04%), большими очередями (8,7%), отсутствием возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги (4,35%), в ходе текущего мониторинга такого рода жалоб не зафиксировано. Так же, существенно снизилось недовольство дороговизной услуг с 26,09% в марте 2013 года до 3,4% на текущий момент.

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 79,3% респондентов назвали этап сбора необходимых документов. Значение этого показателя несколько снизилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (91,3%).

Кроме того, у 27,6% респондентов возникли проблемы на этапе прохождения документов в органе, что несколько ниже, чем при проведении прошлого мониторинга (47,83%). Также существенно снизилось значение доля респондентов, столкнувшихся с проблемами на этапе получения результата услуги с 56,52% в марте 2013 года до 6,9% на текущий момент.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 32,1% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения называли иные предложения (32,1%). Следует отметить, что этот показатель не назывался по результатам аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года. Организация предоставления услуги через Интернет или в многофункциональном центре не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 3,6% и 7,1% респондентов соответственно посчитали это путем к повышению качества и доступности).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что является высоким показателем, и значительно выше, чем в марте 2013 года (47,83%) (табл. 10).

**Таблица 10.** Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное увеличение этого показателя (табл. 11).

**Таблица 11**. Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **3** | **4** |
| --- | --- | --- |
| март 2013 | 90 | 50 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 89,83% (табл. 12), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (56,5%).

**Таблица 12.** Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **12** | **15** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 100,0 | 83,3 | 93,5 | 91,1 | 81,3 | 76,3 | 100,0 | 80,8 | 91,7 | 91,7 | 95,8 | **72,19** |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 23. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Краснозерском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Краснозерского района  Администрация р.п. Краснозерское |
| **Общее количество опрошенных:** | 60 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Краснозерского района и р.п. Краснозерское

В ходе проведения опроса получателей услуг Коченевского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Краснозерского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

10) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

11) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной в период проведения исследования оказалась услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», за получением которой обратилось 25% заявителей.

Также достаточно высокий уровень востребованности (18,3%) зафиксирован по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Краснозерского района административные регламенты предоставления муниципальных услуг не представлены. Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, полученных Консультантом из открытых источников (табл. 1).

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Краснозерского района (http://www.krasnozerskoe.nso.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации р.п. Краснозерское (http://admkrasnozerskoe.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 08.11.2012 №1556 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 31.01.2012 №36 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от23.07.2012 №1091[[329]](#footnote-329) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 29.12.2011 №2257 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 29.12.2011 №2256 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 22.02.2012 №300 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 30.12.2011 №22741 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 15.02.2012 № 59 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 15.02.2012 № 60 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 31.01.2012 № 40 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 31.01.2012 № 41 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Краснозерского района Новосибирской области от 16.02.2012 №230 (в ред. постановления от 02.05.2012 № 698) |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации р.п. Краснозерское от 31.05.2013 №172 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 13 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 76,5%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Краснозерского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах р.п. Краснозерское.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,22 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,3 балла).

Максимальную оценку (5,0 балла) заявители дали услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,17 балла).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,11 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,81 балла).

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (3,75 балла).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,15 балла).

**Таблица 2.** Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,00 | 4,00 | 4,33 | 4,60 | 4,07 | 5,00 | 5,00 | 4,09 | 4,33 | 4,00 | 4,00 | 4,20 | **4,20** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 4,50 | 4,44 | 4,60 | 4,40 | 5,00 | 5,00 | 4,27 | 4,33 | 3,75 | 3,67 | 4,20 | **4,33** |
| Удобство графика работы | 5,00 | 4,50 | 4,22 | 4,60 | 4,07 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,33 | 3,75 | 3,67 | 4,00 | **4,15** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,00 | 4,33 | 4,60 | 4,13 | 5,00 | 5,00 | 4,09 | 4,33 | 3,75 | 3,67 | 4,20 | **4,20** |
| ***Среднее значение*** | ***4,75*** | ***4,25*** | ***4,33*** | ***4,60*** | ***4,17*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,11*** | ***4,33*** | ***3,81*** | ***3,75*** | ***4,15*** | ***4,22*** |

Здесь и далее по Краснозерскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(11). Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости», который оценили в 3,75 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,52 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 3,72балла.

Таблица 3. Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,00 | 4,50 | 4,67 | 4,80 | 4,53 | 5,00 | 5,00 | 4,73 | 5,00 | 4,75 | 4,00 | 4,80 | **4,65** |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 4,50 | 4,44 | 4,80 | 4,27 | 5,00 | 5,00 | 4,27 | 4,33 | 4,00 | 3,67 | 4,60 | **4,35** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,00 | 4,56 | 4,80 | 4,33 | 5,00 | 5,00 | 4,73 | 5,00 | 4,50 | 3,67 | 4,80 | **4,55** |
| ***Среднее значение*** | ***4,33*** | ***4,33*** | ***4,56*** | ***4,80*** | ***4,38*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,58*** | ***4,78*** | ***4,42*** | ***3,78*** | ***4,73*** | ***4,52*** |

Максимальную оценку (5,0 баллов) заявители дали услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Наиболее всего респонденты довольны качеством таких услуг как:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,80 балла).
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,78 балла).
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,73 балла).
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,58 балла).

Существенно ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (4,42 балла).
* Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (4,33 балла).
* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,33 балла).
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (3,78 балла).

Наиболее высоко из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили вежливость сотрудников, однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (1-2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

**Таблица 4.** Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** |
| *минимум* | 6 | 3 | 3 | 3 | 8 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 |
| *среднее значение* | 6 | 4 | 5 | 5 | 10 | 1 | 1 | 6 | 2 | 8 | 5 | 5 |
| *максимум* | 6 | 4 | 12 | 8 | 15 | 1 | 1 | 11 | 3 | 15 | 6 | 10 |
| *модальное значение* | 6 | 3 | 3 | 3 | 10 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (15).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (15).

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (12).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (11).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (10).

Также достаточно большие пакеты (6-8 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

***3.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

**Таблица 5.** Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** |
| *минимальное значение* | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| *среднее значение* | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| *максимальное значение* | 3 | 3 | 4 | 4 | 6 | 1 | 1 | 6 | 2 | 6 | 4 | 6 |
| *модальное значение* | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - 6 (модальное значение – 4) и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - 6 (модальное значение – 3).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

- подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

В среднем 5,0% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 2 раз.

***3.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные нарушения нормативных сроков по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - максимальный срок, указанный респондентом, превышает нормативный в 2 раза, в то же время модальное и среднее значение существенно ниже нормативного срока).

**Таблица 6.** Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д[[330]](#footnote-330)*** | ***42[[331]](#footnote-331)*** | ***н/д[[332]](#footnote-332)*** | ***н/д[[333]](#footnote-333)*** | ***н/д[[334]](#footnote-334)*** | ***42[[335]](#footnote-335)*** | ***126[[336]](#footnote-336)*** | ***67[[337]](#footnote-337)*** | ***42[[338]](#footnote-338)*** | ***42[[339]](#footnote-339)*** | ***30*** |
| минимальное значение | 15 | 3 | 2 | 1 | 10 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| среднее значение | 15 | 8 | 4 | 4 | 46 | 2 | 1 | 13 | 12 | 28 | 10 | 21 |
| максимальное значение | 15 | 13 | 7 | 12 | 150 | 2 | 1 | 60 | 30 | 60 | 20 | 30 |
| модальное значение | 15 | 3 | 3 | 2 | 30 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (максимальное превышение – до 1,43 раза).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12,88 минут и 14,03 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (30 минут).

**Таблица 7.** Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2[[340]](#footnote-340)** | **3** | **4[[341]](#footnote-341)** | **5[[342]](#footnote-342)** | **6[[343]](#footnote-343)** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 3 | 15 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| среднее значение | 3 | 15 | 12 | 13 | 14 | 10 | 10 | 12 | 13 | 14 | 13 | 13 |
| максимальное значение | 3 | 15 | 15 | 15 | 20 | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| модальное значение | 3 | 15 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 10 | 15 | 0 | 10 | 1 | 5 | 0 | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 |
| среднее значение | 10 | 15 | 13 | 13 | 15 | 5 | 0 | 14 | 15 | 18 | 15 | 17 |
| максимальное значение | 10 | 15 | 20 | 15 | 25 | 5 | 0 | 20 | 20 | 25 | 15 | 20 |
| модальное значение | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 5 | 0 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 |

Ни по одной услуге не было отмечено превышение нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Краснозерского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Краснозерского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется только по времени ожидания в очереди при подаче документов. Хотя время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Краснозерского района не установлено.

***3.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по всем услугам кроме «Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)», «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Наибольшие затраты (8 500 руб.) отмечены заявителями по услугам «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 1 000 рублей до 7 000 рублей.

Вероятнее всего, в указанные затраты респонденты включили суммы затрат на сопутствующие услуги (например, подготовку проектной документации, технической документации и иные).

**Таблица 8.** Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2[[344]](#footnote-344)** | **3** | **4[[345]](#footnote-345)** | **5[[346]](#footnote-346)** | **6[[347]](#footnote-347)** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** | **По всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 4300 | 0 | 0 | 0 | 2500 | 0 | 0 | 0 | 2500 | 1200 | 1000 | 2500 | **0** |
| среднее значение | 4300 | 0 | 0 | 0 | 3673 | 0 | 0 | 1927 | 3133 | 2775 | 1800 | 5100 | **2200** |
| максимальное значение | 4300 | 0 | 0 | 0 | 7000 | 0 | 0 | 3700 | 3700 | 5700 | 2700 | 8500 | **8500** |
| модальное значение | 4300 | 0 | 0 | 0 | 2700 | 0 | 0 | 1200 | 2500 | 1200 | 1000 | 2500 | **0** |

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 61,7% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам (31,7%) и сложность заполнения официальных бланков (16,7%). Следует отметить, что по сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, сократилась доля недовольных сложностью заполнения официальных бланков (было 42%). Кроме того, в марте 2013 года заявители выражали недовольство отсутствием необходимой информации об услугах (4,0%) в ходе текущего мониторинга такого рода жалоб не зафиксировано. Так же, снизилось недовольство дороговизной услуг с 14,0% в марте 2013 года до 6,7% на текущий момент. Однако незначительно выросло недовольство неудобным режимом работы с 4,0% в марте 2013 года до 5,0% на текущий момент.

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 53,3% респондентов назвали этап получения результата услуги. Значение этого показателя несколько выросло по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (50,0%).

Кроме того, у 38,3% респондентов возникли проблемы на этапе сбора необходимых для получения услуги документов, что несколько ниже, чем при проведении прошлого мониторинга (54,0%). Также существенно снизилось значение доли респондентов, столкнувшихся с проблемами на этапе прохождения документов в органе со 44,0% в марте 2013 года до 25,0% на текущий момент.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят изменение действующего законодательства: в среднем 51,7% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения называли налаживание взаимодействия между органами власти (28,3%). Следует отметить, что этот показатель снизился по сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (тогда он составил 44,0% респондентов). Чуть меньшая доля заявителей считает, что существенно улучшить ситуацию позволит предоставление услуг в МФЦ (15,0%), что, однако, превышает результаты аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (0,0%). Организация предоставления услуги через Интернет не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 1,7% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что является высоким показателем, и значительно выше, чем в марте 2013 года (80,0%) (табл. 9).

**Таблица 9.** Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное увеличение этого показателя (табл. 10).

**Таблица 10**. Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **4** | **10** | **11** | **12** | **13** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 80 | 100 | 100 | 25 | 66,70 | 100,00 | 80,00 | 100 | 100 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 87,38% (табл. 11), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (71,6%).

**Таблица 11.** Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **13** | **15** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 90,83 | 85,83 | 88,89 | 94,0 | 85,45 | 100,0 | 100,0 | 86,89 | 91,11 | 82,29 | 75,28 | 88,83 | 87,38 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 24. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Куйбышевском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Куйбышевского района  Администрация г. Куйбышев |
| **Общее количество опрошенных:** | 70 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Куйбышевского района и г. Куйбышева.

В ходе проведения опроса получателей услуг Куйбышевского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Куйбышевского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

4) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

5) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

7) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

8) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой были услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (по 20,0% опрошенных), а также «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (17,1%). Также достаточно высокий уровень востребованности (14,3%) зафиксирован по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Аналогичный мониторинг в марте 2013 года в Куйбышевском районе не проводился.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Куйбышевского района административные регламенты предоставления муниципальных услуг не представлены. Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, полученных Консультантом из открытых источников (табл. 1).

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Куйбышевского района (http://kuibyshev.nso.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации г. Куйбышева (http://kainsk-today.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Куйбышевского района Новосибирской области от 07.03.2013 № 290 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 04.09.2013 № 1049 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 06.09.2013 № 1062 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 23.08.2013 № 986 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 10.09.2013 № 1076[[348]](#footnote-348) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Проект регламента |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 10.10.2013 № 1260 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Регламент не выявлен |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Регламент не выявлен |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Проект регламента |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Проект регламента |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Проект регламента |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 30.09.2013 № 1194 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Проект регламента |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Регламент не выявлен |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 06.02.2013 № 120 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 8 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 47,05%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Куйбышевского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Куйбышева.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,63 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2).

Максимальную оценку (3,81 балла) заявители дали услуге « Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (3,54 балла);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,61 балла);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (3,53 балла);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,5 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **8** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,83 | 4,00 | 3,50 | 3,80 | 3,50 | 3,60 | 3,75 | 3,20 | **3,61** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,75 | 3,00 | 3,57 | 3,70 | 3,57 | 3,30 | 3,75 | 3,40 | **3,57** |
| Удобство графика работы | 3,67 | 4,00 | 3,57 | 3,80 | 3,57 | 3,50 | 3,75 | 3,60 | **3,63** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,58 | 4,00 | 3,50 | 3,70 | 3,79 | 3,70 | 4,00 | 3,80 | **3,69** |
| ***Среднее значение*** | ***3,71*** | ***3,75*** | ***3,54*** | ***3,75*** | ***3,61*** | ***3,53*** | ***3,81*** | ***3,50*** | ***3,63*** |

Здесь и далее по Куйбышевскому району применяется следующая кодификация услуг:

(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Полнота и понятность предоставленной информации», который оценили в 3,57 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,69 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **3** | **8** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,42 | 4,00 | 3,50 | 3,90 | 3,64 | 3,60 | 3,50 | 3,80 | **3,61** |
| Комфортность оказания услуги | 3,75 | 4,00 | 3,64 | 3,90 | 3,64 | 3,80 | 3,75 | 3,40 | **3,71** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,75 | 4,00 | 3,71 | 4,00 | 3,64 | 3,80 | 3,75 | 3,20 | **3,73** |
| **Среднее значение** | ***3,64*** | ***4,00*** | ***3,62*** | ***3,93*** | ***3,64*** | ***3,73*** | ***3,67*** | ***3,47*** | ***3,69*** |

Максимальную оценку по уровню качества (4,0 балла) заявители также дали услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (3,64 балла);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (3,62 балла);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (3,64 балла);

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (3,67 балла);

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3,47 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», который оценили в 3,61 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **3** | **8** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| *минимум* | 2 | 7 | 2 | 8 | 8 | 10 | 10 | 8 |
| *среднее значение* | 3 | 7 | 4 | 11 | 10 | 11 | 11 | 10 |
| *максимум* | 4 | 7 | 6 | 14 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| *модальное значение* | 2 | 7 | 4 | 12 | 10 | 10 | 10 | 10 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - в среднем 11 документов, максимум – до 14. Также достаточно большие пакеты (12 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **8** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| *минимальное значение* | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| *среднее значение* | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| *максимальное значение* | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 |
| *модальное значение* | 0 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 6 (модальное значение – 4).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения каждой из исследуемых услуг.

В среднем 40,0% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 3 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3** | **8** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[349]](#footnote-349)*** | ***10*** | ***н/д[[350]](#footnote-350)*** | ***45*** | ***10*** | ***10*** | ***42[[351]](#footnote-351)*** |
| минимальное значение | 2 | 10 | 3 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 |
| среднее значение | 8 | 10 | 7 | 14 | 13 | 17 | 13 | 18 |
| максимальное значение | 17 | 10 | 10 | 20 | 20 | 30 | 15 | 30 |
| модальное значение | 12 | 10 | 7 | 10 | 14 | 12 | 14 | 12 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

1. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 1,7 раз, максимальное превышение – до 3 раз).

2. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в среднем сроки превышены в 1,3 раз, максимальное превышение – до 1,5 раз).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 10,34 минут и 9,54 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (от 15 до 30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **3** | **8** | **10[[352]](#footnote-352)** | **11** | **13** | **14** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***15*** | ***15*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 10 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 5 | **0** |
| среднее значение | 13 | 10 | 8 | 11 | 10 | 11 | 6 | 11 | **10,34** |
| максимальное значение | 60 | 20 | 60 | 20 | 10 | 15 | 20 | 15 | **20** |
| модальное значение | 15 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | **10** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***15*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 10 | 8 | 4 | 4 | 2 | 5 | 0 | 8 | **0** |
| среднее значение | 12 | 8 | 9 | 10 | 9 | 9 | 7 | 10 | **9,54** |
| максимальное значение | 20 | 8 | 15 | 20 | 15 | 15 | 10 | 12 | **20** |
| модальное значение | 10 | 8 | 10 | 10 | 8 | 5 | 8 | 10 | **10** |

Превышения нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов не отметил ни один респондент по следующим услугам:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Куйбышевского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Куйбышевского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата услуги.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по следующим услугам:

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наибольшие затраты (1 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 40 рублей до 200 рублей («Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа»).

Вероятнее всего, в указанные затраты респонденты включили суммы затрат на сопутствующие услуги (например, подготовку проектной документации, технической документации и иные).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **3** | **8** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д[[353]](#footnote-353)*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 160 | 0 | 120 | 0 | 40 | **120** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 1000 | 0 | 200 | 0 | 200 | **1000** |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | **0** |

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 54,3% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков (38,6%), а также хождение по многим кабинетам (35,7%). Кроме того, респонденты жаловались на дороговизну услуг (7,1%) и неудобный режим работы (4,3%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 74,3% респондентов назвали этап сбора необходимых документов.

Кроме того, у респондентов возникли проблемы на этапе подачи документов в орган (54,3%) и прохождения документов в органах власти (2,9%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в организации предоставления услуги в многофункциональном центре (65,7%). Также в качестве направления повышения называли предоставление услуг через Интернет (15,7%) и налаживание взаимодействия между органами власти (2,9%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100,0% опрошенных, что является высоким показателем (табл. 9).

Таблица 9 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **3** | **8** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 72,19% (табл. 10).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 73,5 | 77,5 | 71,6 | 76,8 | 72,5 | 72,6 | 74,8 | 69,7 | 73,1 | 73,5 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

6. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 25. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Купинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Купинского района  Администрация г. Купино |
| **Общее количество опрошенных по муниципальным услугам:** | 55 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Купинского района и г. Купино.

В ходе проведения опроса получателей услуг Купинского района и г. Купино в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
2. Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации
3. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
4. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
5. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)
6. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений
7. Выдача сведений из реестра муниципального имущества
8. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства
9. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
10. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
11. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
12. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Наиболее востребованными услугами были: «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (21,8% опрошенных), «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (12,7%) и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (12,7%) (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень востребованности муниципальных услуг

| **№** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 12 | 21,8 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | 3 | 5,5 |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 7 | 12,7 |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 4 | 7,3 |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 7 | 12,7 |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 5 | 9,1 |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 0 | 0,0 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 3 | 5,5 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 3 | 5,5 |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 2 | 3,6 |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 2 | 3,6 |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 0,0 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 5 | 9,1 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 0 | 0,0 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 0 | 0,0 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 0 | 0,0 |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 2 | 3,6 |

Ни одного обращения не было по следующим услугам:

* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Купинского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Купинского района (http://www.kupino.nso.ru/Pages/default.aspx) расположены в разделе «Документы», на официальном сайте Администрации г. Купино (http://kupinoadm.ru/) – в разделе «Нормативно-правовые акты», что затрудняет поиск необходимого административного регламента. Целесообразно размещение всех административных регламентов в соответствующем самостоятельном разделе.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании предоставленных сведений Консультантом проведен анализ соблюдения требований Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.2.

Таблица 2 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановлением администрации Купинского района от 05.03.2013 № 206 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление Администрации города Купино от 17.08.12 № 276 |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 275 |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 293 |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 283 |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 288 |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации города Купино от 21.08.2012 № 302 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 278 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Административный регламент не выявлен |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление Администрации города Купино от 17.08.2012 № 282 |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации города Купино от 17.08.2012 № 292 |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации города Купино от 17.08.2012 № 289 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации города Купино от 21.08.2012 № 307 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Постановление администрации города Купино от 21.08.2012 № 308 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации города Купино от 17.08.2012 № 287 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации города Купино от 06.09.2012 № 322 |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление Администрации города Купино от 14.06.2013 № 271 |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"** | **94,1%** |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 94,1%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде административных регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются в месяцах, календарных и рабочих днях. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги. По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Купинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,35 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,92 | 3,00 | 3,29 | 3,25 | 3,14 | 4,80 | 4,67 | 3,67 | 3,00 | 3,50 | 2,60 | 3,00 | 3,49 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,00 | 3,00 | 3,29 | 3,00 | 3,00 | 4,80 | 4,67 | 3,33 | 3,00 | 3,50 | 2,60 | 3,00 | 3,43 |
| Удобство графика работы | 4,00 | 2,67 | 3,00 | 2,75 | 2,29 | 4,40 | 4,67 | 3,00 | 2,50 | 3,50 | 2,60 | 2,00 | 3,12 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,00 | 3,00 | 3,43 | 3,25 | 2,71 | 4,80 | 4,67 | 3,33 | 2,00 | 3,50 | 2,80 | 3,00 | 3,37 |
| **Среднее значение** | **3,98** | **2,92** | **3,25** | **3,06** | **2,79** | **4,70** | **4,67** | **3,33** | **2,63** | **3,50** | **2,65** | **2,75** | **3,35** |

Здесь и далее по Купинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) - Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);*

*(2) - Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;*

*(3) - Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*(4) - Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*(5) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(6) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(8) - Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*(9) - Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(10) - Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*(11) - Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;*

*(13) - Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;*

*(17)- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) не получила ни одна услуга.

Ниже среднего значения получили оценку следующие услуги:

* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (2,92 балла);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,25 балла);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,06 балла);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,33 балла);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (2,63 балла);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (2,65 балла);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (2,75 балла).

Максимальную оценку 3,49 балла получил подкритерий «Доступность информации о порядке предоставления услуги». Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,62 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 4).

Таблица 4 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,25 | 3,00 | 3,29 | 3,50 | 3,00 | 4,80 | 4,67 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,20 | 3,00 | 3,64 |
| Комфортность оказания услуги | 4,33 | 3,00 | 3,43 | 3,25 | 3,00 | 4,80 | 4,67 | 3,67 | 3,00 | 4,00 | 3,20 | 3,00 | 3,61 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,33 | 3,00 | 3,43 | 3,25 | 3,00 | 4,80 | 4,67 | 3,67 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,60 |
| **Среднее значение** | **4,30** | **3,00** | **3,38** | **3,33** | **3,00** | **4,80** | **4,67** | **3,78** | **3,00** | **4,00** | **3,13** | **3,00** | **3,62** |

Ни одна из услуг не получила максимально высокую оценку (5 баллов).

Выше среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,30 балла);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (4,80 балла);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,67 балла);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,78 балла);
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,00 балла).

Максимальную оценку 3,64 балла получил подкритерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», однако существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 6 | 6 | 7 | 7 | 10 | 1 | 1 | 9 | 7 | 5 | 9 | 11 |
| *модальное значение* | 6 | 3 | 8 | 6 | 10 | 1 | 0 | 8 | 6 | 3 | 6 | 6 |
| *минимальное значение* | 3 | 3 | 4 | 6 | 10 | 1 | 0 | 8 | 6 | 3 | 5 | 6 |
| *максимальное значение* | 8 | 8 | 10 | 8 | 10 | 1 | 2 | 10 | 8 | 6 | 18 | 15 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 18);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 15).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (1 документ).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** |
| *среднее значение* | 4 | 4 | 5 | 5 | 7 | 1 | 1 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 |
| *модальное значение* | 4 | 3 | 6 | 4 | 6 | 1 | 1 | 6 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| *минимальное значение* | 2 | 3 | 3 | 4 | 6 | 1 | 0 | 6 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| *максимальное значение* | 5 | 5 | 6 | 7 | 10 | 1 | 1 | 6 | 6 | 4 | 7 | 8 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по следующим услугам:

Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 10);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 8).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 80,75% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отсутствовала лишь по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», по всем остальным услугам необходимость повторных обращений возникала:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (91,7 %);
* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (66,7%);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (71,4%);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (75%);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (100%);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (66,7%);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (66,7%);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (100%);
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (50%);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (100%);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (100%).

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в один и тот же орган, указали, что таких обращений было 1-2 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 7.

Таблица 7. Временные затраты на получение муниципальных услуг

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение[[354]](#footnote-354)* | не установлено | 42[[355]](#footnote-355) | 42[[356]](#footnote-356) | 42[[357]](#footnote-357) | 84[[358]](#footnote-358) | 19,6[[359]](#footnote-359) | 42[[360]](#footnote-360) | не установлено[[361]](#footnote-361) | 84[[362]](#footnote-362) | 63[[363]](#footnote-363) | 42[[364]](#footnote-364) | 30[[365]](#footnote-365) |
| *среднее значение* | 7 | 12 | 16 | 10 | 67 | 1 | 3 | 42 | 42 | 30 | 40 | 53 |
| *модальное значение* | 3 | 7 | 10 | 6 | 60 | 1 | 1 | 6 | 35 | 20 | 12 | 45 |
| *минимальное значение* | 3 | 7 | 5 | 6 | 42 | 1 | 1 | 6 | 35 | 20 | 12 | 45 |
| *максимальное значение* | 20 | 20 | 35 | 15 | 100 | 1 | 5 | 70 | 48 | 40 | 80 | 60 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки нарушаются по следующим услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Стоит отметить, что услуга «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» предоставляется в течение 1 дня, хотя административным регламентом установлено, что общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. На основании полученных данных возможно сокращение нормативного значения общего срока предоставления услуги путем внесения изменений в административный регламент.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

Согласно пункту 2.4 административного регламента срок предоставления муниципальной услуги:

*«2.4. Срок предоставления муниципальной услуги*

*● прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя, в приёмные дни;*

*● регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Купинского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней».*

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составляет 20 минут, что не превышает установленных нормативных значений (табл. 8). Минимальное значение составляет 3 минуты.

Таблица 8 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** |
| *Нормативное значение* | 30 | 20 | 30 | 30 | 20 | 30 | Не установлено | Не установлено[[366]](#footnote-366) | 30 | 30 | 30 | 30 |
| *среднее значение* | 9 | 10 | 12 | 7 | 13 | 10 | 10 | 13 | 18 | 10 | 12 | 20 |
| *модальное значение[[367]](#footnote-367)* | 10 | 5 | 15 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 20 |
| *минимальное значение* | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 20 |
| *максимальное значение* | 15 | 15 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 20 | 20 | 15 | 20 | 20 |

Время ожидания в очереди для получения результата услуги отражено в табл. 9.

Таблица 9 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | Не установлено | 20 | Не установлено | Не установлено | 20 | Не установлено | Не установлено | Не установлено[[368]](#footnote-368) | Не установлено | Не установлено | Не установлено | 30 |
| *среднее значение* | 11 | 13 | 11 | 15 | 19 | 15 | 13 | 23 | 15 | 13 | 15 | 20 |
| *модальное значение* | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 5 | 30 | 15 | 10 | 15 | 20 |
| *минимальное значение* | 5 | 10 | 6 | 10 | 15 | 5 | 5 | 10 | 15 | 10 | 5 | 20 |
| *максимальное значение* | 20 | 15 | 15 | 20 | 30 | 20 | 20 | 30 | 15 | 15 | 30 | 20 |

Нормативные сроки ожидания в очереди для получения результата услуги установлены лишь по трем муниципальным услугам:

оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации (20 минут);

заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (20 минут);

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (30 минут).

При этом нарушение нормативного значения отмечено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Заявителями было указано на то, что максимальное время ожидания в очереди составляло 30 минут.

В остальных административных регламентах по исследуемым муниципальным услугам не установлены нормативные сроки ожидания в очереди на получение результата услуги, что является нарушением требований действующего законодательства.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Купинского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 10.

Таблица 10 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 214 | 5 | 6829 | 280 | 300 | 5233 | 600 | 4900 | 2860 | 5850 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 7000 | 300 | 300 | 4000 | 0 | 4800 | 1200 | 4700 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 5700 | 200 | 300 | 4000 | 0 | 4800 | 1200 | 4700 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 1200 | 20 | 7500 | 300 | 300 | 6000 | 1200 | 5000 | 6000 | 7000 |

Согласно данным табл. 10 финансовые затраты не понесли заявители лишь по двум услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации.

Максимальные значения финансовых затрат были указаны заявителями по услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) – 7500 рублей;
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа – 7000 рублей.

При этом, необходимо отметить, что в административных регламентах установлено, что все исследуемые муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 70,54% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

* хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (63,66% опрошенных);
* сложность заполнения официальных бланков (59,84%);
* неудобный режим работы учреждений (48,90%);
* дороговизна услуг (пошлин, платежей) (37,98%);
* большие очереди (20,63%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

Ни один из опрошенных заявителей не отметил, что не испытывал затруднений при получении интересующей услуги. Для всех заявителей такие трудности возникли.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали следующие этапы:

этап сбора необходимых документов (64,30% опрошенных);

подача документов в орган (55,25%);

прохождение документов в органах власти (51,77%).

Наибольшие трудности возникают на этапе получения результата услуги (90,48%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители считают предоставление данных услуг в МФЦ, в среднем 69,52% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направлений повышения респонденты называли:

налаживание взаимодействия между органами (54,78%);

изменение действующего законодательства (61,41%);

предоставление услуг в электронной форме (33,3%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 98,81% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем (табл. 11).

Таблица 11 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 85,7 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления лишь одной услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (85,7%).

В марте 2013 на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ лишь 50% опрошенных. Следовательно, общий уровень удовлетворенности заявителей значительно повысился.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 69,68% (табл. 13), что незначительно выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (66,6%).

Таблица 13 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **17** | **среднее значение** |
| Интегральная оценка | 82,8 | 59,2 | 66,3 | 64,0 | 57,9 | 95,0 | 93,3 | 71,1 | 56,3 | 75,0 | 57,8 | 57,5 | 69,68 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

установление нормативных сроков ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги;

единообразное исчисление сроков административных процедур;

указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
5. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
6. Налаживание взаимодействия между органами.
7. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.
8. Исполнение должностными лицами, муниципальными служащими органов местного самоуправления обязанностей в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

Приложение 26. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кыштовском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Кыштовского района  Администрация Кыштовского сельского совета |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Кыштовского района и Кыштовского сельского совета.

В ходе проведения опроса получателей услуг в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Кыштовского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

4) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

5) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (36% опрошенных). Также высокий уровень востребованности отмечен по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (24%) и «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации» (20%).

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Кыштовского района предоставлены проекты административных регламентов предоставления 5-ти муниципальных услуг[[369]](#footnote-369). При проведении исследования открытых источников, в т.ч. официального сайта администрации Кыштовского района в сети Интернет[[370]](#footnote-370), а также сайта администрации Кыштовского сельсовета[[371]](#footnote-371) дополнительно к представленным документам утвержденные административные регламенты или их проекты не выявлены. Общие данные о наличии административных регламентов (проектов) представлены в таблице 1.

**Таблица 1. Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу**

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Проект (представлен по запросу) |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Проект (представлен по запросу) |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Проект (представлен по запросу) |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | регламент не выявлен |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Проект (представлен по запросу) |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | регламент не выявлен |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | регламент не выявлен |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | регламент не выявлен |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | регламент не выявлен |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Проект (представлен по запросу) |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты представлены по 5 услугам из 17 исследуемых, при этом утвержденные регламенты отсутствуют (не представлены) т.е. уровень регламентации можно оценить как нулевой.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги* (в проектах административных регламентов указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется, например, изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам).

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Кыштовского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в представленных проектах административных регламентов администрации Кыштовского района.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 5 баллов, что можно оценить как «отлично» (табл. 2). При этом значение данного показателя увеличилось по сравнению с аналогичным параметром по состоянию на март 2013 года (4,95 балла).

**Таблица 2. Уровень доступности муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **4** | **10** | **11** | **13** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Удобство графика работы | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| ***Среднее значение*** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** |

Здесь и далее по Кыштовскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам также составило 5 балла, что можно оценить как «отлично», что свидетельствует о том, что заявители удовлетворены качеством услуг (табл. 3). Значение данного показателя увеличилось по сравнению с аналогичным параметром по состоянию на март 2013 года (4,95 балла).

Таблица 3. Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **4** | **10** | **11** | **13** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Комфортность оказания услуги | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | **5,00** |
| ***Среднее значение*** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** | **5,0** |

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

**Таблица 4. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **2** | **4** | **10** | **11** | **13** |
| минимальное значение | 1 | 4 | 1 | 1 | з/о[[372]](#footnote-372) | 2 |
| среднее значение | 3 | 6 | 7 | 2 | з/о | 6 |
| максимальное значение | 4 | 9 | 13 | 4 | з/о | 10 |
| модальное значение[[373]](#footnote-373) | 4 | 4 | н/д[[374]](#footnote-374) | 1 | з/о | н/д |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов - 4 (наиболее часто встречающееся значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)».

Максимальное количество документов, указанное хотя бы одним заявителем, выявлено по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (13 документов).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

**Таблица 5. Количество обращений в инстанции (учреждения)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во обращений в инстанции** | **1** | **2** | **4** | **10** | **11** | **13** |
| минимум | 0 | 1 | 1 | 0 | з/о[[375]](#footnote-375) | 1 |
| среднее значение | 1 | 1 | 3 | 1 | з/о | 4 |
| максимум | 1 | 2 | 4 | 2 | з/о | 6 |
| модальное значение | 1 | 1 | н/д[[376]](#footnote-376) | 1 | з/о | н/д |

Как следует из табл. 5, в большинстве случае заявителям не приходится обращаться больше, чем в одну инстанцию. В то же время максимальное количество обращений в инстанции для получения одной услуг составило 4 раза (по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В Кыштовском районе ни один респондент не указал на необходимость повторных обращений в один и тот же орган для получения услуг.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

**Таблица 6. Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дней**

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **4** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | *2* | *н/д* | *н/д* | *130[[377]](#footnote-377)* | *н/д* | *н/д* |
| минимальное значение | 0 | 1 | 1 | 1 | 30 | 1 |
| среднее значение | 1 | 3 | 3 | 4 | 30 | 16 |
| максимальное значение | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 | 30 |
| модальное значение | 1 | 1 | н/д[[378]](#footnote-378) | 1 | 30 | н/д |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, все исследованные муниципальные услуги предоставляются в достаточно короткие сроки. В то же время, имеют место отдельные факты превышения фактических сроков предоставления услуг над предусмотренными проектами административных регламентов по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов», равно как и для получения результата услуги составило 3,4 минуты (табл. 7).

**Таблица 7. Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут**

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **4** | **10** | **11** | **13** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *при подаче документов* | | | | | | | |
| *нормативное значение* | *30* | *н/д* | *н/д* | *30* | *н/д* | *н/д* |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 3 | 2 | 10 | 3 | 0 | 5 | 3,4 |
| максимальное значение | 5 | 5 | 15 | 10 | 0 | 10 | 15 |
| модальное значение | 5 | 0 | н/д[[379]](#footnote-379) | 0 | 0 | н/д | 0 |
| *при получении результата* | | | | | | | |
| нормативное значение | -[[380]](#footnote-380) | н/д | н/д | 30 | н/д | н/д |  |
| минимальное значение | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 3 | 2 | 10 | 3 | 0 | 5 | 3,4 |
| максимальное значение | 5 | 5 | 15 | 10 | 0 | 10 | 15 |
| модальное значение | 5 | 0 | н/д[[381]](#footnote-381) | 0 | 0 | н/д | 0 |

Сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам не нарушают сроки, установленные административным регламентом и проектами административных регламентов, а напротив, оказываются существенно ниже нормативно установленных.

В проекте административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)» не установлено время ожидания в очереди для получения результата.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, получение отдельных услуг потребовало от них финансовых затрат: «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (табл. 8).

**Таблица 8. Финансовые затраты заявителей на получение услуг, руб.**

| **Сумма расходов** | **1** | **2** | **4** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | *0* | *н/д* | *н/д* | *0* | *н/д* | *н/д* |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 1 000 | 0 | 0 | 600 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 2 000 | 0 | 0 | 1 200 |
| модальное значение | 0 | 0 | н/д[[382]](#footnote-382) | 0 | 0 | н/д |

Респонденты, обращавшиеся за получением услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» указали, что им пришлось обращаться к услугам посредников (сторонних организаций). Сумма расходов на услуги посредников составила 5 000 руб. Причина привлечения посредников – желание сэкономить время.

Фактов мотивирования чиновников в целях содействия в получении услуг в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 92% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг (при проведении мониторинга в марте 2013 года значение аналогичного показателя составляло 70%, имеет место положительная динамика).

Остальные респонденты в качестве наиболее проблематичных моментов указали необходимость хождения по многим кабинетам  
(4% опрошенных) и сложность заполнения официальных бланков (4%). Следует отметить, что такие проблемы как большие очереди и отсутствие наглядной информации о порядке предоставления услуг, указанные заявителями в марте 2013 года, в ходе настоящего мониторинга заявителями не назывались.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 12% респондентов назвали этап получения результата услуги. 16% - сбор необходимых документов для получения услуги. 72% указали, что не испытывали затруднений ни на одном этапе получения услуги. Следует отметить, что здесь имеется некоторая негативная динамика, поскольку в марте 2013 года 95% опрошенных указывали, что не испытывали трудности ни на одном этапе предоставления муниципальных услуг.

По мнению респондентов улучшить качество предоставления услуг могут налаживание взаимодействия между органами (5% опрошенных) и изменение действующего законодательства (5% опрошенных). Остальные респонденты затруднились оценить возможные направления повышения качества и доступности муниципальных услуг.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 96% опрошенных, что существенно выше, чем аналогичный показатель, зафиксированный в ходе мониторинга в марте 2013 года (55% опрошенных) – табл.9.

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **4** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень удовлетворенности | 88,9 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 100%,* что является очень высоким показателем*.* В целях поддержания высокого значения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка и утверждение административных регламентов предоставления муниципальных услуг с учетом требований законодательства.
2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде, а также посредством МФЦ.

Приложение 27. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Маслянинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Маслянинского района  Администрация п. Маслянино |
| **Общее количество опрошенных:** | 50 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Малянинского района и п. Маслянино.

В ходе проведения опроса получателей услуг Маслянинского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Маслянинского района:

1) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества

8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

10) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

11) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

12) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

13) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (24% опрошенных).

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Маслянинского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Маслянинского района и Маслянинского сельсовета (табл. 1).

Таблица 1. **Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу**

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 376-па |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года №85 |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 82 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 93 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 95 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 109 |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па  Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 106 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | регламент не выявлен |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р.п. Маслянино от 15 мая 2012 года № 101 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 374-па |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 374-па |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Проект, представлен по запросу Консультанта |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановлением администрации Маслянинского района от 24.05.2012 № 375-па |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 15 услугам из 17, ещё по одной услуге представлен проект регламента. Таким образом, уровень регламентации составляет 88,24%. Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

1. *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в рабочих днях, по другим – вообще отсутствует указание на то, в каких днях исчисляется срок предоставления услуги – календарных или рабочих (например, в 10-дневный срок), что дает возможность свободного установления по усмотрению органов местного самоуправления (их должностных лиц) сроков предоставления услуги.

* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства», «Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Маслянинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах администрации Маслянинского района и п. Маслянино.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,40 по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Это несколько ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в марте 2013 года (4,51 балла).

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) заявители дали услугам «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов»

**Таблица 2. Уровень доступности муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,17 | 4,40 | 4,20 | 4,29 | 3,50 | 5,00 | 3,67 | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 4,34 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 3,67 | 4,60 | 4,20 | 4,29 | 3,50 | 4,50 | 3,67 | 5,00 | 4,67 | 4,50 | 4,33 |
| Удобство графика работы | 5,00 | 4,33 | 4,60 | 4,60 | 4,57 | 3,50 | 5,00 | 3,67 | 5,00 | 4,67 | 4,50 | 4,49 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,08 | 4,60 | 4,60 | 4,43 | 3,50 | 5,00 | 3,67 | 5,00 | 4,33 | 4,50 | 4,43 |
| ***Среднее значение*** | **5,00** | **4,06** | **4,55** | **4,40** | **4,39** | **3,50** | **4,88** | **3,67** | **5,00** | **4,42** | **4,50** | **4,40** |

Здесь и далее по Маслянинскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(12) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Значительно ниже среднего значения оценки по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (3,5 балла);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,67 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Полнота и понятность предоставленной информации», который оценили в 4,33 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,58 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 3). Это несколько ниже, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в марте 2013 года (4,64 балла).

**Таблица 2. Уровень качества муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **4** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 4,58 | 4,80 | 4,80 | 4,57 | 4,50 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,75 |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,00 | 4,60 | 4,60 | 4,29 | 4,00 | 5,00 | 3,67 | 5,00 | 4,33 | 5,00 | 4,50 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,17 | 4,60 | 4,60 | 4,43 | 4,00 | 5,00 | 3,67 | 5,00 | 4,33 | 4,50 | 4,48 |
| ***Среднее значение*** | **5,00** | **4,25** | **4,67** | **4,67** | **4,43** | **4,17** | **5,00** | **3,78** | **5,00** | **4,56** | **4,83** | **4,58** |

Максимально высоко (5 баллов) заявители оценили качество следующих услуг:

* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Значительно ниже среднего значения оценки по параметру «качество» получила от заявителей услуга «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (3,78 баллов). Из всех составляющих качества услуги ниже всего из всех подкритериев оценки качества услуги заявители оценили качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) (4,48 балла), в то же время существенной дифференциации в оценке подкритериев качества не выявлено.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (как правило – 10) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов»

**Таблица 4. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **2** | **3** | **4** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **17** |
| минимум | 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | 5 | 10 | 6 | 6 |
| среднее значение | 7 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 7 | 5 | 10 | 6 | 8 |
| максимум | 8 | 6 | 7 | 5 | 3 | 4 | 8 | 5 | 10 | 6 | 10 |
| модальное значение[[383]](#footnote-383) | 6 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 6 | 5 | 10 | 6 | 6 |

Наименьшее количество документов (как правило – по 4 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

**Таблица 5. Количество обращений в инстанции (учреждения)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во обращений в инстанции** | **2** | **3** | **4** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **17** |
| минимум | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| среднее значение | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| максимум | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 6 |
| модальное значение | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услугам «Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - как правило, по 5 документов.

Наименьшее количество документов (как правило, по 2 документа) по следующим услугам

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 22%. Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проведен мониторинг, за исключением услуг «Выдача сведений из реестра муниципального имущества», «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, на необходимость 1 повторного обращения, но в то же время по некоторым услугам отмечали необходимость 2-х повторных обращений, а именно:

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

**Таблица 6. Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней**

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **4** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***42[[384]](#footnote-384)*** | ***42[[385]](#footnote-385)*** | ***42[[386]](#footnote-386)*** | ***20[[387]](#footnote-387)*** | ***30*** | ***14*** | ***126[[388]](#footnote-388)*** | ***67[[389]](#footnote-389)*** | ***42[[390]](#footnote-390)*** | ***30*** | ***30*** |
| минимальное значение | 27 | 5 | 7 | 20 | 3 | 30 | 8 | 15 | 7 | 10 | 15 |
| среднее значение | 27 | 8 | 14 | 20 | 12 | 30 | 9 | 23 | 7 | 23 | 15 |
| максимальное значение | 27 | 10 | 30 | 20 | 30 | 30 | 10 | 30 | 7 | 30 | 15 |
| модальное значение | 27 | 10 | 10 | 20 | 3 | 30 | 8 | 15 | 7 | 30 | 15 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, фактов нарушения нормативных сроков предоставления услуг не выявлено. Более того, фактические сроки в ряде случаев существенно ниже, чем нормативно установленные, в частности по таким услугам как:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

В целях повышения доступности муниципальных услуг целесообразно сократить нормативно установленные по эти услугам сроки до фактически соблюдаемых значений.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 5,3 минуты, ожидания в очереди для получения документов – 6,1 минуты (табл. 7).

**Таблица 7. Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут**

| **Срок получения услуги** | **2** | **3** | **4** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***при подаче документов*** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 5 | 0 | 10 | 0 |
| среднее значение | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 3 | 13 | 7 | 5 | 3 | 13 | 5,3 |
| максимум | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 5 | 15 | 20 | 5 | 10 | 15 | 20 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 5 | 0 | 10 | 0 |
| ***при получении результата*** | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/у[[391]](#footnote-391)*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***30*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***30*** |  |
| минимум | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 5 | 10 | 15 | 0 |
| среднее значение | 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 5 | 10 | 15 | 6,1 |
| максимум | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 15 | 10 | 5 | 10 | 15 | 15 |
| модальное значение | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 5 | 10 | 15 | 10 |

Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Маслянинского района указано, что в соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года № 1021-р, время ожидания заявителя в очереди должно быть сокращено к 2014 году до 15 минут.

Следует также отметить существенное снижение значения данного показателя по сравнению с зафиксированным при проведении мониторинга в марте 2013 года (18,5 минут).

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Хотя административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно, по ряду услуг заявителям пришлось понести расходы, связанные с получением услуги (табл.8)

**Таблица 8. Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.**

| **Сумма расходов** | **2** | **3** | **4** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 300 | 0 | 0 | н/д[[392]](#footnote-392) | 400 | н/д | 2 500 | 8 200 |
| среднее значение | 0 | 22 | 0 | 475 | 320 | 0 | н/д | 400 | н/д | 2 500 | 9 100 |
| максимальное значение | 0 | 200 | 0 | 600 | 1000 | 0 | н/д | 400 | н/д | 2 500 | 10 000 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 500 | 0 | 0 | н/д | 400 | н/д | 2 500 | 8 200 |

Согласно данным, табл. 8, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (в большинстве случаев – 8 200 руб.) Эта же услуга была наиболее затратной для заявителей и по результатам мониторинга в марте 2013 года (тогда ее стоимость достигала 20 000 руб.)

Фактов обращения к посредникам выявлено не было.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 52% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Это достаточно негативный показатель, кроме того, следует отметить, что доля респондентов, не испытывавших проблем, снизилась по сравнению со значением данного показателя по состоянию на март 2013 года (77,74%).

Среди заявителей, столкнувшихся с проблемами при получении муниципальных услуг, как и при проведении прошлого мониторинга, наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам (44% опрошенных), сложностью заполнения бланков, дороговизной услуг (10%). Следует отметить, что заявители перестали жаловаться на затруднения, связанные с отсутствием наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти и т.д.), которые были у них по состоянию на март 2013 года.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали этап сбора необходимых документов (76%) и прохождение документов в органах власти (22%). На этапах подачи документов в орган местного самоуправления и получения результата услуги трудности испытывали по 2% заявителей.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти (42%). Организация предоставления услуг в многофункциональных центрах должна повысить качество услуг по мнению 8% респондентов, столько же считают решением проблемы изменение действующего законодательства. Возможность получения услуги через Интернет вызвала энтузиазм только у 2% респондентов. ). Остальные респонденты затруднились оценить возможные направления повышения качества и доступности муниципальных услуг.

**Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что является очень высоким показателем (табл. 9) Это даже несколько выше, чем показатель, зафиксированный в марте 2013 года (96,9%).

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 89,74%, что несколько ниже аналогичного показателя в марте 2013 года (91,5%). (табл. 9)

**Таблица 9. Интегральный уровень качества и доступности, %**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **2** | **3** | **4** | **6** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **15** | **17** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100,0 | 83,1 | 92,2 | 90,7 | 88,2 | 76,7 | 98,7 | 74,45 | 100,00 | 89,7 | 93,3 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

Приложение 28. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Мошковском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Мошковского района  Администрация р. п. Мошково |
| **Общее количество опрошенных по муниципальным услугам:** | 60 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Мошковского района и р. п. Мошково.

В ходе проведения опроса получателей услуг Мошковского района и р. п. Мошково в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Наиболее востребованными услугами были: «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (28,33% опрошенных) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (18,33%) (табл. 1).

Таблица 1 – Уровень востребованности муниципальных услуг

| **№** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0 | 0,00 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | 0 | 0,00 |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 17 | 28,33 |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 0 | 0,00 |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 5 | 8,33 |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 6 | 10,00 |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 0 | 0,00 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 1 | 1,67 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 11 | 18,33 |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 4 | 6,67 |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0 | 0,00 |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 0,00 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 6 | 10,00 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 1 | 1,67 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 9 | 15,00 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 0 | 0,00 |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 0 | 0,00 |

Ни одного обращения не было по следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений;
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Мошковского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещены на официальном сайте Администрации Мошковского района (<http://www.moshkovo-nso.ru/home>).

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании предоставленных сведений и информации, имеющейся на официальных сайтах органов местного самоуправления Мошковского района, Консультантом проведен анализ соблюдения требований Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.2.

Таблица 2 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Мошковского района от 13.03.2012 № 43 |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации рабочего поселка Мошково от 31 08.2012 № 326 |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации рабочего поселка Мошково от 08.08.2012 № 290 |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Административный регламент не выявлен |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановлением администрации рабочего поселка Мошково от 31.08.2012 № 340 |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановлением администрации Мошковского района от 16.08.2013 № 96 |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Мошковского района от 22.08.2013 № 103 |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Мошковского района от 02.02.2012 № 6 |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Мошковского района от 29.02.2012 № 24 |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Мошковского района от 27.02.2012 № 17 |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Административный регламент не выявлен |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации рабочего поселка Мошково от 08.08.2012 № 284 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Мошковского района Новосибирской области от 12.03.2012 № 42 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации рабочего поселка Мошково от 08.08.2012№ 285 |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации  Мошковского района Новосибирской области  от 07.03.2012 № 39 |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Проект Административного регламента  предоставления муниципальной услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"** | **82,35%** |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 82,35%. Стоит отметить, что данный показатель рассчитан с учетом проекта административного регламента.

Выборочный анализ качества административных регламентов и проектов административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде административных регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных, так и в рабочих днях. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Мошковского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,31 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,53 | 4,40 | 4,33 | 4,00 | 4,36 | 3,50 | 3,83 | 5,00 | 4,33 | 4,25 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,53 | 4,40 | 4,33 | 4,00 | 4,36 | 3,50 | 3,83 | 5,00 | 4,33 | 4,25 |
| Удобство графика работы | 4,53 | 4,40 | 4,50 | 4,00 | 4,36 | 4,00 | 4,50 | 5,00 | 4,33 | 4,40 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,53 | 4,40 | 4,50 | 4,00 | 4,36 | 3,50 | 4,17 | 5,00 | 4,33 | 4,31 |
| **Среднее значение** | **4,53** | **4,40** | **4,42** | **4,00** | **4,36** | **3,63** | **4,08** | **5,00** | **4,33** | **4,31** |

Здесь и далее по Мошковскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(3) - Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*(5) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(6) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(8) – Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*(9) - Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(10) - Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*(14) – Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;*

*(15) - Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) получила услуга «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Ниже среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3,63 балла);

Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,00 балла);

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (4,08 балла).

Максимальную оценку 4,40 балла получил подкритерий «Удобство графика работы». Большой дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «доступность услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,43 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 4).

Таблица 4 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,65 | 4,4 | 4,67 | 4 | 4,45 | 4 | 4,33 | 5 | 4,44 | 4,44 |
| Комфортность оказания услуги | 4,65 | 4,4 | 4,5 | 4 | 4,45 | 4 | 4,33 | 5 | 4,44 | 4,42 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,65 | 4,4 | 4,67 | 4 | 4,45 | 4 | 4,33 | 5 | 4,44 | 4,44 |
| **Среднее значение** | **4,65** | **4,40** | **4,61** | **4,00** | **4,45** | **4,00** | **4,33** | **5,00** | **4,44** | **4,43** |

Максимально высокую оценку (5 баллов) получила услуга «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Ниже среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,00 балла);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,00 балла);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (4,33 балла);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,40 балла).

Существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 5 | 9 | 3 | 3 | 7 | 8 | 11 | 10 | 5 |
| *модальное значение* | 6 | 10 | 2 | 3 | 6 | 2 | 10 | 10 | 4 |
| *минимальное значение* | 4 | 6 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 10 | 4 |
| *максимальное значение* | 6 | 10 | 3 | 3 | 18 | 12 | 17 | 10 | 8 |

Согласно данным табл. 5 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (до 18 документов);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (до 17 документов).

Наименьшее количество документов (3 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 6.

Таблица 6 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** |
| *среднее значение* | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| *модальное значение* | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| *минимальное значение* | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| *максимальное значение* | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 8 | 4 | 3 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (до 8 инстанций).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 33,2% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении муниципальных услуг.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отметили заявители по следующим услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (20% опрошенных);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (18,2%);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (50%);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (66,7%).

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 7.

Таблица 7. Временные затраты на получение муниципальных услуг

| **Срок получения услуги** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение[[393]](#footnote-393)* | 42[[394]](#footnote-394) | 84[[395]](#footnote-395) | 19,6 [[396]](#footnote-396) | 10[[397]](#footnote-397) | 30[[398]](#footnote-398) | 42[[399]](#footnote-399) | 10[[400]](#footnote-400) | Не установлено[[401]](#footnote-401) | 42 [[402]](#footnote-402) |
| *среднее значение* | 6 | 54 | 2 | 10 | 47 | 48 | 280 | 1800 | 12 |
| *модальное значение[[403]](#footnote-403)* | 7 | 60 | 1 | 10 | 30 | 30 | 1 | 1800 | 10 |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 1 | 10 | 1 | 10 | 1 | 1800 | 7 |
| *максимальное значение* | 14 | 90 | 6 | 10 | 150 | 120 | 1080 | 1800 | 30 |

Нарушения нормативных значений, установленных административными регламентами, наблюдаются по услугам:

* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в 5 раз);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 2,8 раза);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 108 раз).

Максимальный срок, указанный респондентами по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», составляет 1028 дней, а по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - 1800 дней.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 8.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составляет 10 минут, что не превышает установленных административными регламентами нормативных значений.

Таблица 8 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** |
| *Нормативное значение* | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | Не установлено[[404]](#footnote-404) | 30 |
| *среднее значение* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *модальное значение* | 5 | 6 | 10 | 10 | 16 | 10 | 16 | 5 | 5 |
| *минимальное значение* | 5 | 5 | 5 | 10 | 15 | 10 | 15 | 5 | 5 |
| *максимальное значение* | 2 | 5 | 5 | 10 | 10 | 5 | 5 | 5 | 2 |

Время ожидания в очереди для получения результата услуги отражено в табл. 9.

Таблица 9 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | Не установлено | Не установлено | Не установлено | 30 | 30 | 30 | 30 | Не установлено[[405]](#footnote-405) | Не установлено |
| *среднее значение* | 6 |  |  | 18 |  | 2 |  | 5 |  |
| *модальное значение* | 5 |  |  | 20 |  | 2 |  | 5 |  |
| *минимальное значение* | 5 |  |  | 10 |  | 2 |  | 2 |  |
| *максимальное значение* | 10 |  |  | 20 |  | 2 |  | 10 |  |

В ходе проведения опроса не удалось получить сведения от заявителей о временных затратах на ожидание в очереди для получения результата по следующим услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация;
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги составляет 20 минут по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества», что не превышает установленного нормативного значения.

Отсутствие в административных регламентах по исследуемым муниципальным услугам нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги является нарушением требований действующего законодательства.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Мошковского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 10.

Таблица 10 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Не установлено[[406]](#footnote-406) | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 253 | 200 | 1600 | 2913 | 9440 | 5000 | 0 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 200 | 200 | 200 | 200 | 0 | 5000 | 0 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 200 | 200 | 0 | 200 | 0 | 5000 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 520 | 200 | 6000 | 10000 | 40000 | 5000 | 0 |

Согласно данным табл. 10 финансовые затраты не понесли заявители по трем услугам:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Максимальное значение финансовых затрат было указано заявителями по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 40000 рублей.

Также заявителям пришлось нести финансовые затраты по следующим услугам:

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (максимальное значение составляет 520 рублей);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (200 рублей);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (6000 рублей);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (10000 рублей);
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (5000 рублей).

При этом в административных регламентах указано, что все выше указанные услуги предоставляются бесплатно.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по одной услуге: «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (36,4% опрошенных). К привлечению посредников они обратились по следующим причинам: из-за сложности получения отдельных документов, для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов, а также в связи с тем, что посредник был предложен как условие получения результата.

Максимальная сумма затрат заявителей на услуги посредников по муниципальной услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» составила 10000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 76,7% опрошенных заявителей.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

* хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (48,8% опрошенных);
* большие очереди (9,10 %);
* отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.);
* сложность заполнения официальных бланков (16,93%);
* недостаточный профессиональный уровень работников учреждений (25,0%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В среднем 66,19% опрошенных заявителей отметили, что не испытывали затруднений при получении интересующей муниципальной услуги. Остальными заявителями было отмечено, что трудности возникали.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов 68,6%);
* подача документов в орган (18,2%);
* прохождение документов в органах власти (20,85%);
* получение результата услуги (25,27%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители считают налаживание взаимодействия между органами (48,85%). Также в качестве направления повышения качества и доступности муниципальных услуг респонденты назвали изменение действующего законодательства (25,5%). Стоит отметить, что никто из опрошенных не назвал одним из направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг предоставление муниципальных услуг на базе МФЦ, что может свидетельствовать о недостаточной информированности заявителей о предоставлении услуг по принципу «одного окна».

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 93,94% опрошенных заявителей, что является достаточно высоким показателем (табл. 11).

Таблица 11 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 75 | 83,3 | 100 | 100 |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления лишь одной услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (75%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 87,38% (табл. 13), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (72,9%).

Таблица 13 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **13** | **14** | **15** | **среднее значение** |
| Интегральная оценка | 91,8 | 88,0 | 90,3 | 80,0 | 88,2 | 76,3 | 84,2 | 100 | 87,8 | 87,38 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;

указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

установление нормативных сроков ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги;

единообразное исчисление сроков административных процедур;

указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
2. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
4. Обеспечение наличия в органах местного самоуправления необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.).
5. Повышение профессионального уровня сотрудников органов местного самоуправления.
6. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
7. Налаживание взаимодействия между органами.
8. Исполнение должностными лицами, муниципальными служащими органов местного самоуправления обязанностей в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

Приложение 29. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Новосибирского района |
| **Общее количество опрошенных:** | 81 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10. по 31.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Новосибирского района.

В ходе проведения опроса получателей услуг Новосибирского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.
3. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.
4. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).
5. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.
6. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.
7. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.
9. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.
10. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.
11. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.
12. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.
13. Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.
14. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованными услугами были:

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (30,9% респондентов);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (17,3% опрошенных);

Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (9,9% опрошенных).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Новосибирского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;
2. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
4. Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
5. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования;
6. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций, аннулированию таких разрешений.

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными - проведен на основе административных регламентов, полученных Консультантом от органов местного самоуправления Новосибирского района и из открытых источников[[407]](#footnote-407)

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Новосибирского района доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» о предоставлении муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Реквизиты административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1224-па |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | регламент не выявлен |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1218-па |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1219-па |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1206-па |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1208-па |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | регламент не выявлен |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | регламент не выявлен |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | регламент не выявлен |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | регламент не выявлен |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Новосибирского района от 29.06.2012 №1220-па |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |
|  | **Уровень регламентации муниципальных услуг** | **35,3%** |

Установлено, что лишь по 6 из 17 исследуемых муниципальных услуг имеются административные регламенты. Уровень регламентации составляет всего 35,3%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Представленный на экспертизу Регламент не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* не указаны источники официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, что не соответствует установленным подпунктом «д» пункта 14 Правил требованиям, в части указания реквизитов и источников опубликования нормативных правовых актов;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Новосибирского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,69 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как *«хорошо»* (табл. 2).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 4,56 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

Более всего заявители удовлетворены таким показателем как «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», который оценили в 4,79 балла.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень доступности** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 4,67 | 3 | 4,88 | 4,8 | 4,8 | 4,86 | 5 | 4,86 | 4,5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **4,72** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,5 | 4,67 | 5 | 4,5 | 4,8 | 4,76 | 4,79 | 5 | 4,57 | 4,5 | 5 | 5 | 4,75 | 4,5 | **4,75** |
| Удобство графика работы | 4,5 | 4,67 | 5 | 4,38 | 4,6 | 4,44 | 4,5 | 4 | 4,57 | 4,5 | 5 | 4 | 4,63 | 4,5 | **4,56** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,5 | 4,33 | 5 | 4,5 | 4,6 | 4,52 | 4,93 | 5 | 4,86 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 4,5 | **4,79** |
| **Среднее значение** | **4,63** | **4,59** | **4,5** | **4,57** | **4,7** | **4,63** | **4,77** | **4,75** | **4,72** | **4,63** | **5** | **4,75** | **4,78** | **4,63** | **4,69** |

Здесь и далее по Новосибирскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(12) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(16) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Максимальную оценку (5 баллов) заявители присвоили муниципальной услуге «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости». Также довольно высокие оценки по уровню доступности (выше 4,7 балла) заявители выставили по таким услугам как:

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,78 балла);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,77 балла);

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений (4,75 балла);

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (4,75 балла);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (4,72 балла);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,70 балла).

Наименьшие оценки по уровню доступности получили от заявителей следующие услуги:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,50 балла);

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (4,57 балла).

Уровень удовлетворенности остальных исследуемых услуг варьируется от 4,6 до 4,7 балла.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,84 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,33 | 5 | 4,33 | 5 | 4,63 | 5 | 4,68 | 4,71 | 5 | 4,57 | 4,5 | 5 | 5 | 4,88 | **4,76** |
| Комфортность оказания услуги | 4,67 | 5 | 4,67 | 5 | 4,75 | 5 | 4,76 | 4,79 | 5 | 4,86 | 4,5 | 5 | 5 | 4,63 | **4,83** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,88 | 4,86 | 5 | 4,86 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | **4,92** |
| **Среднее значение** | **4,67** | **5** | **4,67** | **5** | **4,71** | **5** | **4,77** | **4,79** | **5** | **4,76** | **4,67** | **5** | **5** | **4,67** | **4,84** |

Стоит отметить, что уровень качества существенно превышает уровень доступности муниципальных услуг в Новосибирском районе.

Более всего заявители удовлетворены таким показателем как «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)», который оценили в 4,92 балла.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», который оценили в 4,76 балла.

Максимальную оценку по уровню качества (5,00 баллов) заявители присвоили по услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Наименьшие оценки по уровню качества (4,67 балла) заявители присвоили по таким услугам как:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных документов (процедур)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| *минимальное значение* | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 8 | 6 | 8 | 5 | 3 | 3 |
| *среднее значение* | 3,3 | 4 | 4,3 | 3 | 3,6 | 1,8 | 5 | 7,7 | 8 | 8,7 | 9 | 5 | 3 | 5,1 |
| *максимальное значение* | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 10 | 10 | 8 | 11 | 10 | 5 | 3 | 8 |
| *модальное значение[[408]](#footnote-408)* | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 8 | 8 | 8 | 8 | 5 | 3 | 4 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением муниципальных услуг:

* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (максимальное количество документов – 11);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (максимальное количество документов – 10);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (максимальное количество документов – 10);
* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (максимальное количество документов – 10);
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (максимальное количество документов – 8);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (максимальное количество документов – 8).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением следующих муниципальных услуг:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (максимальное количество документов – 3);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (максимальное количество документов – 3);
* Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений (максимальное количество документов – 3).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

По результатам проведенного исследования определено среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| *среднее значение* | 1 | 2 | 2,3 | 2 | 1,4 | 1 | 2,2 | 3 | 3 | 3,1 | 4 | 2 | 1 | 2,5 |
| *максимальное значение* | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 |
| *модальное значение* | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 |

Среднее количество обращений заявителей Новосибирского района в различные инстанции и учреждения варьируется от 1 до 4 раз.

Максимальное количество инстанций (4 и более инстанции) пришлось посетить заявителям, обратившимся за получение таких услуг, как:

* Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (максимальное количество – 5);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (максимальное количество – 4);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (максимальное количество – 4).

Необходимо отметить, что по указанным услугам по оценке заявителей требуется предоставить наибольшее количество документов – 10 и более документов.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

* среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;
* среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отметили только 16% заявителей, обращавшихся за получением муниципальной услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». Среднее количество обращений составило – 2 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса варьируются от 1 дня по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» до 180 дней по услугам «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (табл. 6).

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Нормативное значение | не установлено | н/д[[409]](#footnote-409) | н/д | н/д | 42[[410]](#footnote-410) | 42[[411]](#footnote-411) | 182[[412]](#footnote-412) | 126[[413]](#footnote-413) | н/д | н/д | н/д | н/д | 42[[414]](#footnote-414) | н/д |
| *минимальное значение* | 5 | 30 | 1 | 30 | 30 | 10 | 30 | 30 | 40 | 30 | 30 | 30 | 10 | 30 |
| *среднее значение* | 8,3 | 40 | 4,7 | 30 | 56,3 | 26 | 42,4 | 45,7 | 40 | 61,4 | 45 | 30 | 10 | 40 |
| *максимальное значение* | 10 | 50 | 10 | 30 | 180 | 30 | 120 | 60 | 40 | 180 | 60 | 30 | 10 | 60 |
| *модальное значение* | 10 | 30 | 1 | 30 | 30 | 30 | 30 | 60 | 40 | 30 | 30 | 30 | 10 | 30 |

По ряду услуг не удалось установить нормативное значение временных затрат заявителей.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

В пункте 2.4. административного регламента срок предоставления муниципальной услуги указан по каждой процедуре:

● прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя;

● регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Новосибирского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней;

● зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка.

Также довольно затруднительно определить срок предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений». Согласно пункту 2.4. административного регламента общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой.

В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, решение о предоставлении услуги принимается не позднее 60 дней со дня обращения за муниципальной услугой. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 10 дней.

Превышение нормативного срока предоставления зафиксировано только по услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов». Респонденты указали, что в среднем срок предоставления данной услуги составил 56,3 календарных дня при нормативном значении 30 рабочих дней или 42 календарных дня.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 13,8 минут, что является достаточно низким показателем (табл. 7).

Согласно данным таблицы 7, нормативное значение временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов по разным услугам варьируется от 30 до 45 минут. Максимальное фактическое значения временных затрат (40 минут) отмечено только по услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

Менее всего времени на ожидание в очереди на подачу документов (максимальное значение - 10 минут) затратили заявители, обратившиеся за получением услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Среднее время ожидания в очереди на получение документов составило 13,3 минуты, что незначительно ниже, чем среднее фактическое время ожидания в очереди на подачу документов (табл. 8).

Таблица 7 - Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов

| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Нормативное значение | 30 | н/д | н/д | н/д | 45 | 30 | 30 | 30 | н/д | н/д | н/д | н/д | 30 | н/д |
| *минимальное значение* | 10 | 20 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| *среднее значение* | 13,3 | 20 | 11,7 | 10 | 18,1 | 18 | 15 | 19,3 | 5 | 18,6 | 12,5 | 10 | 10 | 15,6 |
| *максимальное значение* | 10 | 30 | 30 | 30 | 40 | 5 | 30 | 15 | 10 | 10 | 30 | 10 | 30 | 30 |
| *модальное значение* | 15 | 20 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | 5 | 20 | 10 | 10 | 10 | 10 |

Таблица 8 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди на получение документов, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| Нормативное значение | не установлено | н/д | н/д | н/д | 45 | 30 | 30 | 30 | н/д | н/д | н/д | н/д | не установлено | н/д |
| *минимальное значение* | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| *среднее значение* | 10 | 13,8 | 14 | 14,4 | 13,2 | 5 | 19,3 | 10 | 15 | 15 | 16,9 | 10 | 13,8 | 14 |
| *максимальное значение* | 10 | 20 | 20 | 30 | 30 | 5 | 30 | 10 | 15 | 15 | 30 | 10 | 20 | 20 |
| *модальное значение* | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 |

Согласно данным таблицы 8, по двум услугам в административных регламентах не установлено время ожидания в очереди на получение результата услуги:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Нормативные временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги варьируются от 30 до 45 минут.

Максимальное время ожидания (30 минут) отмечено заявителями по таким услугам как:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

Менее всего времени на ожидание в очереди на получение результата (максимальное значение - 5 минут) затратили заявители, обратившиеся за получением услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно, за исключением услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений». Государственная пошлина за получение разрешения на установку рекламных конструкций составляет 3 000 руб. При этом услуга по аннулированию разрешений на установку рекламных конструкций предоставляется бесплатно (табл. 9).

Согласно результатам исследования, практически по всем услугам заявители несли финансовые затраты. Исключение составили такие услуги как:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Отдельно стоит отметить факт финансовых затрат по нормативно бесплатным услугам:

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Вероятнее всего, в сумму расходов по данным услугам заявители включили и расходы на получение сопутствующих документов и услуг.

Таблица 9 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| Нормативное значение | 0 | н/д | н/д | н/д | 0 | 0 | 0 | 0 | н/д | н/д | н/д | н/д | 3 000 | н/д |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 300 | 1 500 | 2 000 | 7 200 | 1 800 | 4 000 | 0 | 1 000 | 1 000 | 0 | 0 | 300 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 300 | 7 254,6 | 4 906,6 | 7 200 | 3 900 | 4 150 | 0 | 1 000 | 3 162,5 | 0 | 0 | 300 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 300 | 15 000 | 7 350 | 7 200 | 5 400 | 4 300 | 0 | 1 000 | 8 000 | 0 | 0 | 300 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 300 | 8 000 | 2 000 | 7 200 | 1 800 | 4 000 | 0 | 1 000 | 1 000 | 0 | 0 | 300 |

Необходимость обращения к посредникам отметили только 32% заявителей, обратившихся за получением услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». Указать причины, побудившие обратиться к посредникам, респонденты затруднились. По остальным муниципальным услугам фактов обращения к посредникам не выявлено.

Сумма затрат на услуги посредников по услуге Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» варьируется от 4 000 до 10 000 руб. и в среднем составила 7 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 90,4% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков, а также хождение по многим кабинетам (рис. 1).

Рисунок 1 - Затруднения при получении муниципальных услуг в Новосибирском районе

Следует отметить, что ни один из опрошенных заявителей не указал на такие трудности как:

1. Неудобный режим работы учреждений.

2. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений.

3. Вымогательство при оформлении документов.

4. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги.

Среди иных затруднений респонденты указали бюрократизм, волокиту и бездеятельность сотрудников органов власти. В основном данные ответы были получены от заявителей, обратившихся за получением услуг «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 77,3% респондентов назвали этап сбора необходимых документов. Для 67,4% опрошенных наиболее сложным был этап подачи документов в орган власти. Трудности при получении результата услуги испытывали 25,8% респондентов. 21,1% опрошенных отметил, что основные сложности возникли при прохождении документов в органе власти.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в предоставлении услуг через Интернет: в среднем 76,1% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения качества и доступности услуг называли:

- налаживание взаимодействия между органами – 57,4%.

- предоставление данной услуги в МФЦ- 39,4%;

- изменение действующего законодательства – 20,7%;

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 84,8% опрошенных, что является достаточно высоким показателем (табл. 10).

Менее всего удовлетворенных качеством и доступность муниципальной услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» - 0%. Стоит отметить, что по указанной услуге в период мониторинга был опрошен только 1 заявитель.

Таблица 10 – Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| **Доля удовлетворенных качеством и доступностью предоставленной услуги** | 100 | 100 | 100 | 100 | 87,5 | 100 | 84 | 92,9 | 0 | 85,7 | 50 | 100 | 100 | 87,5 |

Все заявители ответили положительно на вопрос об удовлетворенности качеством и доступностью по следующим услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 95,4%,* что свидетельствует о высоком качестве предоставления исследуемых муниципальных услуг(табл. 11).

Таблица 11 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 95,0 | 96,3 | 92,5 | 95,0 | 92,8 | 97,0 | 94,0 | 95,6 | 97,5 | 94,8 | 92,9 | 100,0 |

Наименьший интегральный уровень качества и доступности зафиксирован по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и составил – 92,5%.

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.
3. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
2. Повышение качества межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг.

Приложение 30. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Ордынском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Ордынского района  Администрация р.п. Ордынское |
| **Общее количество опрошенных:** | 60 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Ордынского района и р.п. Ордынское.

В ходе проведения опроса получателей услуг Ордынского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Ордынского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

7) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

8) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (25,0% опрошенных), а также «Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)» (20,0%). Также достаточно высокий уровень востребованности (18,3%) зафиксирован по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Ордынского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

4) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

5) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

7) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Ордынского района (http://ordynsk.nso.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации р.п. Ордынское ([hthttp://adm-ordynsk.ru/](http://kochenev.ru/)) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Ордынского района от 25.01.2012 года № 67 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 8 (в ред. постановления Администрации р.п. Ордынское от 23.09.2013 № 146) |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 35 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 33 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 34 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 22[[415]](#footnote-415) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Ордынского района от 26.04.2012 года № 341 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Ордынского района от 26.04.2012 года № 340 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Ордынского района от 05.06.2012 года № 461 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Административный регламент не выявлен |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 29 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 28 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 21 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Административный регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 23.01.2012 № 15 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Ордынского района от 24.05.2012 года №388 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление Администрации р.п. Ордынское от 22.04.2013 № 86 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 15 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 88,2%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Ордынского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах р.п. Ордынское.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,07 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,42 балла).

Максимальную оценку (5,0 балла) заявители дали услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,75 балла).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (2,48 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10** | **13** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,33 | 4,83 | 4,00 | 5,00 | 2,00 | 4,60 | 4,50 | 4,36 | **4,00** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,67 | 4,83 | 4,00 | 5,00 | 2,00 | 4,20 | 4,50 | 4,45 | **4,00** |
| Удобство графика работы | 4,67 | 4,33 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 4,20 | 4,50 | 4,45 | **4,13** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,67 | 4,42 | 4,00 | 5,00 | 2,93 | 4,20 | 4,50 | 4,36 | **4,13** |
| ***Среднее значение*** | ***4,58*** | ***4,60*** | ***3,75*** | ***5,00*** | ***2,48*** | ***4,30*** | ***4,50*** | ***4,41*** | ***4,07*** |

Здесь и далее по Ордынскому району применяется следующая кодификация услуг:

(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

(2). Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)

(3). Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

(15). Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги» и «Полнота и понятность предоставленной информации», которые оценили в 4,0 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,04 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 3,36 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10** | **13** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,67 | 4,83 | 2,00 | 5,00 | 3,00 | 4,60 | 4,50 | 4,45 | **4,25** |
| Комфортность оказания услуги | 4,33 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,40 | 3,50 | 3,64 | **3,60** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,67 | 4,83 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,60 | 4,50 | 4,36 | **4,27** |
| **Среднее значение** | ***4,56*** | ***4,56*** | ***2,67*** | ***4,67*** | ***3,00*** | ***4,20*** | ***4,17*** | ***4,15*** | ***4,04*** |

Максимальную оценку по уровню качества (4,67 балла) заявители также дали услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (2,67 балла).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3,0 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (2-3) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости).

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| *минимум* | 5 | 2 | 12 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| *среднее значение* | 6 | 6 | 12 | 9 | 9 | 7 | 6 | 8 |
| *максимум* | 8 | 12 | 12 | 12 | 12 | 10 | 8 | 12 |
| *модальное значение* | 5 | 4 | 12 | 7 | 10 | 6 | 3 | 12 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов - в среднем по 6-9 документов, максимум – до 12, предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг:

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Также достаточно большие пакеты (8 – 10 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| *среднее значение* | 5 | 3 | 4 | 2 | 0 | 2 | 1 | 4 |
| *максимальное значение* | 7 | 7 | 4 | 2 | 0 | 5 | 1 | 7 |
| *модальное значение* | 2 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 |

Максимальное количество инстанций - 7 (модальное значение – 1-5), которое заявителям пришлось посетить для получения услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

В среднем 11,7% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 3 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10[[416]](#footnote-416)** | **13** | **15** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***1[[417]](#footnote-417)*** | ***42[[418]](#footnote-418)*** | ***42[[419]](#footnote-419)*** | ***42[[420]](#footnote-420)*** | ***н/д*** | ***14[[421]](#footnote-421)*** | ***42[[422]](#footnote-422)*** | ***30*** |
| минимальное значение | 3 | 3 | 60 | 10 | 20 | 10 | 4 | 5 |
| среднее значение | 11 | 14 | 60 | 14 | 20 | 14 | 5 | 19 |
| максимальное значение | 20 | 20 | 60 | 20 | 20 | 20 | 5 | 40 |
| модальное значение | 3 | 20 | 60 | 10 | 20 | 10 | 4 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам, по которым предоставлены административные регламенты:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (сроки превышены в 1,43 раз).

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (максимальное превышение – до 1,43 раза).

3. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (максимальное превышение – в 1,33 раза).

По одной из восьми перечисленных услуг ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 9,67 минут и 4,05 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (до 30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10[[423]](#footnote-423)** | **13** | **15** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 10 | 5 | 10 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 20 | 13 | 10 | 3 | 10 | 11 | 5 | 11 | **9,67** |
| максимальное значение | 30 | 20 | 10 | 5 | 15 | 20 | 10 | 20 | **30** |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 0 | 20 | **10** |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 7 | 9 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 8 | **4,05** |
| максимальное значение | 10 | 30 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 30 | **30** |
| модальное значение | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |

Ни по одной услуге, по которой выявлен административный регламент, не отмечено превышение нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Ордынского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Ордынского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата услуги. Хотя время ожидания в очереди на получение результата услуги во многих регламентах муниципальных образований Ордынского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по всем услугам кроме «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Наибольшие затраты (1 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 0 рублей до 500 рублей.

Вероятнее всего, в указанные затраты респонденты включили суммы затрат на сопутствующие услуги (например, подготовку проектной документации, технической документации и иные).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10[[424]](#footnote-424)** | **13** | **15** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***-*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 500 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 167 | 83 | 500 | 136 | 93 | 140 | 0 | 345 | **156,67** |
| максимальное значение | 500 | 500 | 500 | 500 | 200 | 500 | 0 | 1000 | **1000** |
| модальное значение | 0 | 0 | 500 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | **0** |

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 52,6% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождение по многим кабинетам (35,1%), отсутствием необходимой информации об услугах (26,3%), а также сложностью заполнения официальных бланков (21,1%). Следует отметить, что по сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, выросла доля недовольных отсутствием необходимой информации об услугах (5,0%), необходимостью хождения по многим кабинетам (было 13,3%) и сложностью заполнения официальных бланков (15,%). Вместе с тем, сократилось недовольство низкой культурой работников учреждения с 8,33% в марте 2013 года до 3,5% на текущий момент, неудобным режимом работы с 11,67% в марте 2013 года до 7% на текущий момент, большими очередями с 5,0% в марте 2013 года до 3,5% на текущий момент. По иным аспектом существенных изменение не произошло.

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 100,0% респондентов назвали этап сбора необходимых документов. Значение этого показателя существенное повысилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (47,5%).

Кроме того, у 8,3% респондентов возникли проблемы на этапе прохождения документов в органе, а у 6,7% респондентов - на этапе подачи документов в орган, что значительно ниже, чем при проведении прошлого мониторинга (34,5% и 46,4% соответственно). Также респондентами не отмечались проблемы на этапе получения результата услуги, тогда как в марте 2013 года с ними столкнулись 29,9% респондентов.

Все опрошенные регламенты испытали трудности при определении основных направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг.

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 56,7% опрошенных, что является средним показателем, однако ниже, чем в марте 2013 года (68,74 %) (табл. 10)

Таблица 10 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10** | **13** | **15** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 75 | 100 | 90,9 | 13,3 | 80 | 50 | 36,4 | 56,7 |

Заявители по следующим услугам на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали отрицательный ответ:

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (3 респондента).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (1 респондент).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (13 респондентов).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (1 респондент).

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (1 респондент).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (7 респондентов).

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное снижение этого показателя (табл. 11).

Таблица 11 - Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **10** | **13** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 66,7 | - | - | 75 | - | 63,6 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 13,3 | 80 | 50 | 36,4 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 81,1% (табл. 12), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (72,57%).

Таблица 12 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **10** | **13** | **15** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 91,4 | 91,6 | 64,2 | 96,7 | 54,8 | 85,0 | 86,7 | 85,6 | **81,1** |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 31. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Северном районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Северного района  Администрация с. Северное |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Северного района и с. Северное

В ходе проведения опроса получателей услуг Северного района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Северного района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

5) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (40% опрошенных).

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Северного района не предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг. В связи с этим для целей оценки уровня регламентации и выявления нормативно установленных значений параметров качества и доступности Консультантом проведено исследование открытых источников в целях выявления административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Северного района, в том числе – официальных сайтов в сети Интернет администрации Северного района[[425]](#footnote-425) и администрации села Северное[[426]](#footnote-426). По результатам исследования по обследуемым услугам выявлено 14 административных регламентов и их проектов из 17 (табл. 1).

Таблица 1. Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Северном районе, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошколь­ного образования (детские сады) | Постановление администрации Северного района от 27.01.2012 №62 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17[[427]](#footnote-427) |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Северного сельсовета Северного района Новосибирской области от 04.02.2013 №17 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | регламент не выявлен |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Северного района 28.08. 2013 №164 |

Таким образом, уровень регламентации муниципальных услуг составил 82,35%. Необходимо отметить, что на официальном сайте администрации Северного района административные регламенты размещены крайне неудобно с точки зрения их поиска и использования потенциальными заявителями: регламенты размещены на единой странице, в общем массиве новостей и нормативных правовых актов, без выделения в специальный раздел или страницу и без систематизации.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *некорректно указываются услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* В частности, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» в качестве услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, указаны:

- государственная услуга по выдаче выписки из Единого Государственного Реестра Прав;

- муниципальная услуга по признанию граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

- государственная услуга по выдаче справки Медико-социальной экспертизы;

- государственная услуга по выдаче удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны»;

- государственная услуга по выдаче удостоверения инвалида Отечественной войны;

- муниципальная услуга по признанию жилого дома (жилого помещения) не пригодным для проживания.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», к услугам, необходимым и обязательным для предоставления государственных и муниципальных услуг являются услуги, предоставляемые организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Большинство вышеперечисленных услуг предоставляются органами власти (местного самоуправления) и, соответственно, являются государственными или муниципальными услугами. Документы, выдаваемые в результате таких услуг, не подлежат обязательному предоставлению заявителем, и должны запрашиваться по каналам межведомственного взаимодействия. Кроме того, в отношении «государственной услуги по выдаче справки Медико-социальной экспертизы» необходимо заметить, что в соответствии с требованиями частей 1 и 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, документы, выдаваемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, относятся к документам, предоставляемым заявителем лично. Это же замечание относится к таким документам как удостоверение «Ветеран Великой Отечественной войны»; удостоверение инвалида Отечественной войны – указанные документы относятся к категории «удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки» и должны предоставляться лично заявителем, но не могут включаться в перечень услуг, необходимых и обязательных;

* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги.* Например, по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам. Эта ошибка в большинстве случаев является следствием некорректно сформированных перечней услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги (см. предыдущее замечание).

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Северного района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах с. Северное.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,62 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Уровень доступности, по мнению заявителей, ухудшился по сравнению в мартом 2013 года, когда он оценивался в 5 баллов.

**Таблица 2. Уровень доступности муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,75 | 4,65 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,88 | 4,68 |
| Удобство графика работы | 4,50 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,75 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,50 | 3,00 | 4,50 | 5,00 | 4,67 | 4,75 | 4,40 |
| ***Среднее значение*** | **4,50** | **4,00** | **4,75** | **5,00** | **4,63** | **4,85** | 4,62 |

Здесь и далее по Северному району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

Максимально возможную оценку (5 баллов) получила от респондентов доступность услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Ниже всего (4 балла) оценили заявители доступность услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,71 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). Уровень доступности, по мнению заявителей, также ухудшился по сравнению в мартом 2013 года, когда он оценивался в 5 баллов.

Максимально возможную оценку (5 баллов) получило от респондентов качество услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Таблица 3. Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,88 | 4,73 |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 | 4,75 | 4,74 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,67 |
| ***Среднее значение*** | **4,50** | **4,33** | **5,00** | **5,00** | **4,56** | **4,88** | **4,71** |

Ниже всего (4,33 балла) оценили заявители доступность услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

**Таблица 4. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** |
| минимум | 3 | 10 | 7 | 10 | 2 | 2 |
| среднее значение | 4 | 10 | 9 | 10 | 9 | 13 |
| максимум | 4 | 10 | 10 | 10 | 14 | 20 |
| модальное[[428]](#footnote-428) значение | 3 | 10 | 7 | 10 | 14 | 20 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (наиболее часто встречающийся ответ - 20) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов». Также очень большой пакет документов (как правило – 14) представляли респонденты при получении услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» - как правило, 3 документа.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

**Таблица 5. Количество обращений в инстанции (учреждения)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** |
| минимум | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 |
| среднее значение | 2 | 5 | 6 | 1 | 5 | 4 |
| максимум | 2 | 5 | 6 | 1 | 8 | 10 |
| модальное значение | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов – как правило, 5, заявители указали по услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Наименьшее количество различных инстанций (как правило, 1) было зафиксировано по услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 25% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Необходимость повторных обращений отмечали заявители по следующим услугам:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, что таких обращений было 2.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

**Таблица 6. Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней**

| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[429]](#footnote-429)*** | ***42[[430]](#footnote-430)*** | ***84[[431]](#footnote-431)*** | ***126[[432]](#footnote-432)*** | ***42[[433]](#footnote-433)*** |
| минимальное значение | 5 | 14 | 4 | 14 | 4 | 5 |
| среднее значение | 53 | 14 | 7 | 14 | 11 | 27 |
| максимальное значение | 100 | 14 | 10 | 14 | 15 | 60 |
| модальное значение | 5 | 14 | 4 | 14 | 10 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, имеют место отдельные факты превышения сроков предоставления по следующим услугам:

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) – до 3,33 раза;

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов – до 1,43 раза.

В то же время, по остальным услугам фактическое время значительно меньше нормативно установленных сроков.

По таким услугам рекомендуется внести изменения в административные регламенты в целях сокращения нормативных сроков предоставления до уровня фактических.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 6,3 минут и 5,5 ми­нуты – для получения результата услуги (табл. 7) Максимальное время ожидания, указанное хотя бы одним респондентом – 10 минут. Это существенно ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут).

**Таблица 7. Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут**

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |
| минимальное значение | 0 | 10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 10 | 5 | 1 | 7 | 8 | 6,3 |
| максимальное значение | 0 | 10 | 10 | 1 | 15 | 15 | 15 |
| модальное значение | 0 | 10 | 0 | 1 | 0 | 10 | 0 |
| ***нормативное значение*** | ***н/у[[434]](#footnote-434)*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 3 | 0 | 3 | 10 | 6 | 7 | 5,5 |
| максимальное значение | 5 | 0 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 |

***4.4. Уровень финансовых издержек заявителей***

Как следует из результатов мониторинга, по ряду услуг заявителям пришлось понести расходы, связанные с получением услуги (табл.8)

**Таблица 8. Финансовые затраты заявителей на получение услуги, руб.**

| **Сумма финансовых затрат** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | 0 | 250 | 1200 | 0 | 0 |
| среднее значение | 250 | 0 | 725 | 1200 | 217 | 788 |
| максимальное значение | 500 | 0 | 1200 | 1200 | 500 | 1200 |
| модальное значение | 0 | 0 | 250 | 1200 | 0 | 1200 |

Согласно данным, табл. 8, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и составил 1 200 руб. При этом в соответствии с административными регламентами все обследованные муниципальные услуги должны предоставляться бесплатно.

Фактов обращения к услугам посредников (сторонних организаций) в ходе мониторинга выявлено не было. Следует отметить, что в ходе аналогичного мониторинга в марте 2013 года 20% респондентов указали на необходимость обращения к услугам таких организаций).

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 70% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Это можно расценивать как положительную тенденцию, в ходе аналогичного мониторинга в марте 2013 года на отсутствие проблем указали только 45% респондентов.

На затруднения указали респонденты, обращавшиеся за получением услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (100% респондентов) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

По услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» нарекания вызвал неудобный режим работы учреждений (органов), предоставляющих услугу.

По услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - необходимость хождения по многим кабинетам и сложность заполнения официальных бланков.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты указали только этап сбора необходимых документов – 65% опрошенных.

Указать направления повышения качества и доступности муниципальных услуг большинство респондентов (80%) затруднились, остальные (15% респондентов) полагают, что повысить качество и доступность муниципальных услуг можно за счет организации предоставления услуг в МФЦ Перспектива предоставления услуг через Интернет энтузиазма у опрошенных не вызвала.

**Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 30% опрошенных, что является очень низким показателем (табл. 9). Следует отметить, что уровень удовлетворенности существенно снизился по сравнению со значением данного показателя по состоянию на март 2013 года (62,48%)

**Таблица 9. Общий уровень удовлетворенности, %**

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 62,5 |

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 93,31% (табл. 10)

**Таблица 10. Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг, %**

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 90,00 | 83,33 | 97,50 | 100,00 | 91,81 | 97,25 |

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по перечням услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг, а также по вопросам платности таких услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

Приложение 32. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Сузунском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Сузунского района  Администрация р.п. Сузун |
| **Общее количество опрошенных:** | 54 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Сузунского района и р.п. Сузун.

В ходе проведения опроса получателей услуг Сузунского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Сузунского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

7) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной услугой была услуга «сведений из реестра муниципального имущества» (27,8% опрошенных), а также «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (22,2%). Также достаточно высокий уровень востребованности (20,4%) зафиксирован по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Сузунского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

3) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

4) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

5) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

6) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

7) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Сузунского района (http://suzun.nso.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации р.п. Сузун ([hhttp://suzun-mo.ru/](http://kochenev.ru/)) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Сузунского района от 17.01.2012 года № 05 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Сузунского района от 07.02.2011 года № 34 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[435]](#footnote-435) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Сузунского района от 15.06.2012 года № 143 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Сузунского района от 15.06.2012 года № 143 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Сузунского района от 15.06.2012 года № 148 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Сузунского района от 15.06.2012 года № 147 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | регламент не выявлен |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | регламент не выявлен |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Сузунского района от 20.01.2012 года № 14 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | регламент не выявлен |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Сузунского района от 20.01.2012 года № 9 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Проект регламента |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 8 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 47,05%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Сузунского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах р.п. Сузун.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,88 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «отлично» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности ниже, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (5,0 баллов).

Максимальную оценку (5,0 баллов) заявители дали услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,85 балла);

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,72 балла);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,5 балла);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,5 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 11 | 13 | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,75 | 5,00 | 4,63 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,82 | **4,83** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,83 | 5,00 | 4,75 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | **4,87** |
| Удобство графика работы | 4,83 | 5,00 | 4,75 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,82 | **4,85** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **4,96** |
| ***Среднее значение*** | ***4,85*** | ***5,00*** | ***4,72*** | ***4,50*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,50*** | ***4,91*** | ***4,88*** |

Здесь и далее по Сузунскому району применяется следующая кодификация услуг:

(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

(3). Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

(5). Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

(6). Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

(13). Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 4,83 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,88 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества понизился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 5,0 баллов.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **11** | **13** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,92 | 5,00 | 4,75 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | **4,91** |
| Комфортность оказания услуги | 4,83 | 5,00 | 4,63 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,82 | **4,85** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,92 | 5,00 | 4,63 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,73 | **4,87** |
| **Среднее значение** | ***4,89*** | ***5,00*** | ***4,67*** | ***4,33*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,83*** | ***4,85*** | ***4,88*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5 баллов) заявители дали услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,67 балла).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (4,33 балла).

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,83 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (1-2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **11** | **13** |
| *минимум* | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 |
| *среднее значение* | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 4 |
| *максимум* | 3 | 3 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 |
| *модальное значение* | 2 | 3 | 3 | 3 | 7 | 4 | 3 | 4 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» - в среднем 6 документов, максимум – до 7. По иным услугам предоставлялось не более 4 документов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **11** | **13** |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| *среднее значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| *максимальное значение* | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 21 | 1 | 4 |
| *модальное значение* | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» - 21 (модальное значение – 1).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты не отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения услуг.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **11** | **13** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д[[436]](#footnote-436)*** | ***30*** | ***н/д[[437]](#footnote-437)*** | ***н/д[[438]](#footnote-438)*** | ***30*** | ***н/д[[439]](#footnote-439)*** | ***42[[440]](#footnote-440)*** |
| минимальное значение | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 0 |
| среднее значение | 2 | 4 | 6 | 2 | 6 | 1 | 4 | 17 |
| максимальное значение | 5 | 4 | 16 | 2 | 7 | 1 | 4 | 30 |
| модальное значение | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 20 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, ни по одной из услуг, по которым представлены административные регламенты, нормативные сроки не нарушаются.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 5,57 минут и 4,81 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (от 15 до 30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **3[[441]](#footnote-441)** | **4** | **5[[442]](#footnote-442)** | **6[[443]](#footnote-443)** | **8** | **11[[444]](#footnote-444)** | **13** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***15*** | ***-*** |
| минимальное значение | 0 | 10 | 0 | 0 | 10 | 5 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 4 | 10 | 3 | 0 | 10 | 7 | 2 | 6 | **5,57** |
| максимальное значение | 5 | 10 | 10 | 0 | 10 | 10 | 3 | 10 | **10** |
| модальное значение | 5 | 10 | 0 | 0 | 10 | 5 | 0 | 10 | **5** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 0 | 10 | 0 | 0 | 10 | 5 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 3 | 10 | 1 | 0 | 10 | 7 | 0 | 5 | **4,81** |
| максимальное значение | 5 | 10 | 10 | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 | **10** |
| модальное значение | 5 | 10 | 0 | 0 | 10 | 5 | 0 | 0 | **0** |

Ни по одной из услуг, по которым представлены административные регламенты, превышение нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов не отмечено.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Сузунского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Сузунского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата услуги.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Представленными административными регламентами установлено, что муниципальные услуги, предоставляются бесплатно.

Опрос показал, что финансовые издержки у заявителей по услугам не возникали.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 96,3% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков (3,7%), тогда как по результатам мониторинга в марте 2013 года такого рода жалоб не наблюдалось. Кроме того, в марте 2013 года заявители выражали недовольство большими очередями (было 1,82%), в ходе текущего мониторинга такого рода жалоб не зафиксировано.

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг 8,3% респондентов назвали этап получения результата услуги. Значение этого показателя несколько снизилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (3,64%).

Иных проблем у респондентов не возникло.

Основными направлениями повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят предоставление услуг через Интернет (1,9%) и организацию предоставления услуги в многофункциональном центре (1,9%). Следует отметить, что эти показатели увеличились по сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (тогда они составили 1,82% и 0% респондентов соответственно).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100,0% опрошенных, что является высоким показателем, и выше, чем в марте 2013 года (98,2%) (табл. 8)

Таблица 8 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **11** | **13** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное снижение этого показателя (табл. 9).

Таблица 9 - Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **4** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 97,56% (табл. 10), что ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (100,0%).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **11** | **13** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 97,43 | 100,0 | 93,86 | 88,33 | 100,0 | 100,0 | 93,33 | 97,58 | 97,56 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 33. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Татарском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Татарского района  Администрация г. Татарск |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10. по 31.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Татарского района и г. Татарска.

В ходе проведения опроса получателей услуг Татарского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
2. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).
3. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.
4. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.
5. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.
6. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
7. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.
8. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованными услугами были:

Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (26,7% респондентов);

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (20,0% опрошенных);

Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (16,7% опрошенных);

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (16,7% опрошенных).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Татарского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;
2. Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;
3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;
4. Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
5. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования;
6. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций, аннулированию таких разрешений;
7. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
8. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
9. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
10. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
11. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
12. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
13. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;
14. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными - проведен на основе административных регламентов, полученных Консультантом от органов местного самоуправления Татарского района и из открытых источников[[445]](#footnote-445)

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Татарского района и Администрации города Татарска доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» о предоставлении муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Реквизиты административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 2 | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 3 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 4 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 6 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 8 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 9 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 10 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | административный регламент не выявлен |
| 11 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 12 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | проект административного регламента |
| 16 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 17 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | административный регламент не выявлен |
|  | **Уровень регламентации муниципальных услуг** | **88,23%** |

Установлено, что по 15 из 17 исследуемых муниципальных услуг имеются административные регламенты. Уровень регламентации составляет всего 88,23%, что является довольно высоким показателем.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Представленный на экспертизу Регламент не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* *отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур* – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде административных регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги;
* по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги. По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Новосибирского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,64 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как *«хорошо»* (табл. 2).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень доступности** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 3,63 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,60 | **4,72** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,83 | 3,63 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,60 | **4,70** |
| Удобство графика работы | 5,00 | 3,50 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,80 | 4,00 | 4,00 | **4,54** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,83 | 3,88 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,60 | **4,60** |
| **Среднее значение** | **4,92** | **3,66** | **5,00** | **4,75** | **5,00** | **4,95** | **4,38** | **4,45** | **4,64** |

Здесь и далее по Татарскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(6) Выдача справок об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

Максимальную оценку (5 баллов) заявители присвоили по двум муниципальным услугам: «Выдача справок об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Также довольно высокие оценки по уровню доступности (выше 4,9 балла) заявители выставили по таким услугам как:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,95 балла);

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,92 балла).

Наименьшие оценки по уровню доступности получили от заявителей следующие услуги:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,66 балла);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,38 балла).

Уровень удовлетворенности остальных исследуемых услуг варьируется от 4,45 до 4,75 балла.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 4,54 балла. Более всего заявители удовлетворены таким показателем как «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 4,72 балла.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,76 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Уровень качества** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,50 | 3,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | **4,53** |
| Комфортность оказания услуги | 4,83 | 3,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,80 | **4,57** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | **4,70** |
| **Среднее значение** | **4,78** | **3,83** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,50** | **4,93** | **4,76** |

Стоит отметить, что уровень качества превышает уровень доступности муниципальных услуг в Татарском районе.

Максимальную оценку по уровню качества (5,00 баллов) заявители присвоили по услугам:

- Выдача справок об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

Наименьшие оценки по уровню качества заявители присвоили по таким услугам как:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,83 балла);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,50 балла).

Более всего заявители удовлетворены таким показателем как «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)», который оценили в 4,70 балла.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», который оценили в 4,53 балла.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных документов (процедур)** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| *минимальное значение* | 2 | 18 | 1 | 3 | 2 | 3 | 20 | 8 |
| *среднее значение* | 2 | 22 | 2 | 3 | 2 | 14 | 25 | 15 |
| *максимальное значение* | 3 | 26 | 2 | 3 | 2 | 25 | 30 | 30 |
| *модальное значение[[446]](#footnote-446)* | 2 | 20 | 1 | 3 | 2 | 20 | 20 | 8 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением муниципальных услуг:

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (максимальное количество документов – 30);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (максимальное количество документов – 30);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (максимальное количество документов – 26);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (максимальное количество документов – 25).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением следующих муниципальных услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (максимальное количество документов – 3);
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (максимальное количество документов – 3);
* Выдача справок об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (максимальное количество документов – 2);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (максимальное количество документов – 2).

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

По результатам проведенного исследования определено среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 |
| *среднее значение* | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| *максимальное значение* | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 7 | 5 | 2 |
| *модальное значение* | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 |

Среднее количество обращений заявителей Татарского района в различные инстанции и учреждения варьируется от 1 до 7 раз.

Максимальное количество инстанций (5 и более инстанции) пришлось посетить заявителям, обратившимся за получение таких услуг, как:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (максимальное количество – 7);
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (максимальное количество – 7);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (максимальное количество – 5).

Необходимо отметить, что по указанным услугам по оценке заявителей требуется предоставить наибольшее количество документов – 25 и более документов.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

* среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;
* среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Необходимость повторных обращений в один и тот же орган отметили только 12,5% заявителей, обращавшихся за получением муниципальной услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Среднее количество обращений составило – 1 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса варьируются от 1 дня по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» до 180 дней по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Нормативное значение | 42[[447]](#footnote-447) | 84[[448]](#footnote-448) | 20[[449]](#footnote-449) | 42[[450]](#footnote-450) | 42[[451]](#footnote-451) | 14 | н/д[[452]](#footnote-452) | 42[[453]](#footnote-453) |
| *минимальное значение* | 1 | 70 | 1 | 120 | 12 | 30 | 120 | 60 |
| *среднее значение* | 2 | 96 | 1 | 120 | 12 | 92 | 150 | 86 |
| *максимальное значение* | 2 | 130 | 1 | 120 | 12 | 150 | 180 | 160 |
| *модальное значение* | 1 | 90 | 1 | 120 | 12 | 30 | 120 | 60 |

Не удалось установить нормативное значение временных затрат заявителей только по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». Также довольно затруднительно установить нормативное значение срока предоставления по ряду других исследуемых услуг.

Так, например, в пункте 2.4. административного регламента предоставления услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» указано, что общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой.

Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней.

Также довольно затруднительно определить срок предоставления муниципальной услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов». Согласно пункту 2.4. административного регламента общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой.

Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 21 рабочий день.

Превышение нормативного срока предоставления зафиксировано по услугам:

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (превышение в 1,14 раза);

- предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (превышение в 2,86 раза);

- предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (превышение в 6,57 раз);

- подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (превышение в 2,05 раз).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 14,67 минут, что является достаточно низким показателем (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов

| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Нормативное значение | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | н/д | 30 |
| *минимальное значение* | 10 | 15 | 10 | 20 | 15 | 15 | 15 | 10 |
| *среднее значение* | 15 | 17 | 10 | 20 | 15 | 15 | 15 | 11 |
| *максимальное значение* | 20 | 20 | 10 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| *модальное значение* | 15 | 15 | 10 | 20 | 15 | 15 | 15 | 10 |

Согласно данным таблицы 7, нормативное значение временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов практически по всем услугам составляет 30 минут. Фактические значения времени ожидания в очереди на подачу документов по всем услугам не превышают нормативное значение.

Максимальное фактическое значения временных затрат (20 минут) отмечено по услугам:

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

Менее всего времени на ожидание в очереди на подачу документов (максимальное значение - 10 минут) затратили заявители, обратившиеся за получением услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Среднее время ожидания в очереди на получение документов составило 13,13 минуты, что незначительно ниже, чем среднее фактическое время ожидания в очереди на подачу документов (табл. 8).

Таблица 1 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди на получение документов, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения документов** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| Нормативное значение | не установлено | н/у | н/у | н/у | н/у | н/у | н/д | н/у |
| *минимальное значение* | 10 | 15 | 10 | 20 | 15 | 10 | 15 | 6 |
| *среднее значение* | 13 | 15 | 10 | 20 | 15 | 14 | 15 | 9 |
| *максимальное значение* | 20 | 15 | 10 | 20 | 15 | 15 | 15 | 10 |
| *модальное значение* | 10 | 15 | 10 | 20 | 15 | 15 | 15 | 10 |

Согласно данным таблицы 8, практически по всем услугам в административных регламентах не установлено время ожидания в очереди на получение результата услуги.

По результатам мониторинга определено, что максимальное время ожидания в очереди на получение результата составило 20 минут:

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

Менее всего времени на ожидание в очереди на получение результата (максимальное значение - 10 минут) затратили заявители, обратившиеся за получением услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

Фактическое значение финансовых затрат заявителей по исследуемым услугам представлено в таблице 9.

Таблица 9 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма расходов** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** |
| Нормативное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | н/д | 0 |
| *минимальное значение* | 0 | 970 | 0 | 6 000 | 200 | 0 | 600 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 2 934 | 0 | 6 000 | 200 | 4 046 | 800 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 5 000 | 0 | 6 000 | 200 | 10 000 | 1 000 | 0 |
| *модальное значение* | 0 | 2 000 | 0 | 6 000 | 200 | 0 | 600 | 0 |

Согласно результатам исследования, по ряду услуг заявители несли финансовые затраты. Исключение составили такие услуги как:

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

- подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Особое внимание стоит обратить на факт финансовых затрат по нормативно бесплатным услугам.

Так сумма финансовых затрат заявителей при получении услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» варьируется от 970 до 5 000 руб.

Максимальные финансовые затраты по итогам мониторинга выявлены по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - 10 000 руб.

Вероятнее всего, в сумму расходов по данным услугам заявители включили и расходы на получение сопутствующих документов и услуг.

Необходимость обращения к посредникам отметили только 12,5% заявителей, обратившихся за получением услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Среди причин, побудивших обратиться к посредникам, респонденты указали желание более оперативно и качественно оформить документы. Сумму затрат на услуги посредников респонденты назвать затруднились.

В ходе мониторинга выявлен факт мотивирования чиновников по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Сумма вознаграждение за содействие в получении услуги составила 4 000 руб.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 66,7% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождением по многим кабинетам и неудобным режимом работы учреждений (рис. 1).

Рисунок 1 – Затруднения при получении муниципальных услуг в Татарском районе

Следует отметить, что ни один из опрошенных заявителей не указал на такие трудности как:

1. Сложность заполнения официальных бланков.

2. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений

3. Низкая культура работников учреждений.

4. Вымогательство при оформлении документов

5. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 63,3% респондентов назвали этап прохождения документов в органе. Для 26,7% опрошенных наиболее сложным был этап сбора необходимых для получения услуги документов и получение результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят в налаживании взаимодействия между органами: в среднем 43,3% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения качества и доступности услуг называли:

- изменение действующего законодательства – 20,0%;

- предоставление данной услуги через Интернет (16,7%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных, что является самым высоким показателем (табл. 10).

Таблица 10 – Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| **Доля удовлетворенных качеством и доступностью предоставленной услуги** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 90,75%,* что свидетельствует о высоком качестве предоставления исследуемых муниципальных услуг(табл. 11).

Таблица 11 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 96,95 | 74,9 | 100 | 97,5 | 100 | 99,5 | 88,75 | 93,83 | 90,75 |

Наименьший интегральный уровень качества и доступности зафиксирован по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и составил –74,9%.

Максимальный интегральный уровень качества и доступности (100%) отмечен по услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

В целях повышения исследуемых показателей может быть рекомендовано следующее:

1. Предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;

установление нормативных сроков ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги;

единообразное исчисление сроков административных процедур;

указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

1. Повышение уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.
3. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.
4. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
5. Налаживание взаимодействия между органами.
6. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 34. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Тогучинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Тогучинского района  Администрация г. Тогучин |
| **Общее количество опрошенных:** | 69 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Тогучинского района и г. Тогучина.

В ходе проведения опроса получателей услуг Тогучинского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Тогучинского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

9) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

10) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

11) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

12) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

13) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (18,8% опрошенных), а также «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (17,4%). Также достаточно высокий уровень востребованности (11,6%) зафиксирован по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Краснозерского района административные регламенты предоставления муниципальных услуг не представлены. Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, полученных Консультантом из открытых источников (табл. 1).

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Тогучинского района (http://toguchin.org/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации г. Тогучин ([http://www.admtog.ru/](http://kochenev.ru/)) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Тогучинского района от 03.09.2013 года №1172 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации города Тогучина от 14.12.2011г. № 361 (в ред. постановлений администрации города Тогучина от 05.04.2012 г. №107, от 10.07.2012г. от 199) |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации города Тогучина от 28.12.2011г. № 407 (в ред. постановлений администрации города Тогучина от 05.04.2012 г. №82, от 10.07.2012г. от 199) |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации города Тогучина от 23.12.2011г. № 374 (в ред. постановлений администрации города Тогучина от 05.04.2012 г. №86, от 10.07.2012г. от 199) |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Административный регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен[[454]](#footnote-454) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Тогучинского района от 29.04.2013 года № 569 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Административный регламент выявлен в открытых источниках (реквизиты не указаны). |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Тогучинского района от 15.04.2013 года № 482 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Тогучинского района от 19.04.2012 года № 486 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации города Тогучина от 28.12.2011г. № 373 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации города Тогучина от 28.12.2011г. № 402 (в ред. постановлений администрации города Тогучина от 05.04.2012 г., №94, от 10.07.2012г. от № 199) |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Тогучинского района от 30.03.2012 года №383 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации Тогучинского района от 13.05.2013 года № 586 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации города Тогучина от 28.12.2011г. № 393 (в ред. постановлений администрации города Тогучина от 05.04.2012 г., №86, от 10.07.2012г. от № 199) |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Тогучинского района от 20.06.2013 года № 774 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Тогучинского района от 13.05.2013 года № 587 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 15 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 88,2%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Тогучинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Тогучина.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,41 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (4,33 балла).

Максимальную оценку (5,0 баллов) заявители дали услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (4,21 балла).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,92 балла).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,38 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,31 | 4,50 | 3,75 | 4,50 | 4,00 | 4,00 | 4,50 | 4,33 | 4,67 | 5,00 | 4,33 | 4,67 | **4,37** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 4,23 | 4,50 | 4,08 | 4,50 | 5,00 | 4,50 | 4,25 | 4,33 | 4,33 | 5,00 | 4,83 | 4,33 | **4,43** |
| Удобство графика работы | 5,00 | 4,15 | 4,33 | 4,00 | 4,50 | 4,00 | 4,50 | 4,75 | 4,33 | 4,50 | 5,00 | 4,83 | 5,00 | **4,44** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,15 | 4,67 | 3,83 | 4,50 | 5,00 | 4,50 | 4,50 | 4,67 | 4,50 | 5,00 | 4,50 | 4,33 | **4,41** |
| ***Среднее значение*** | ***5,00*** | ***4,21*** | ***4,50*** | ***3,92*** | ***4,50*** | ***4,50*** | ***4,38*** | ***4,50*** | ***4,42*** | ***4,50*** | ***5,00*** | ***4,63*** | ***4,58*** | ***4,41*** |

Здесь и далее по Тогучинскому району применяется следующая кодификация услуг:

(1). Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

(3). Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

(4). Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

(5). Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

(6). Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

(8). Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

(9). Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

(10). Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

(11). Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

(12). Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

(14). Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

(15). Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

(17). Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 4,37 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,38 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества понизился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 4,49 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 4,38 | 4,67 | 4,33 | 4,75 | 4,00 | 4,50 | 4,50 | 4,33 | 4,33 | 5,00 | 4,83 | 4,33 | **4,54** |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,23 | 4,33 | 3,67 | 4,25 | 4,00 | 4,50 | 4,25 | 4,67 | 4,17 | 5,00 | 4,50 | 4,33 | **4,29** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,23 | 4,33 | 3,75 | 4,50 | 4,00 | 4,50 | 4,50 | 4,33 | 4,33 | 5,00 | 4,33 | 4,00 | **4,30** |
| **Среднее значение** | ***5,00*** | ***4,28*** | ***4,44*** | ***3,92*** | ***4,50*** | ***4,00*** | ***4,50*** | ***4,42*** | ***4,44*** | ***4,28*** | ***5,00*** | ***4,56*** | ***4,22*** | ***4,38*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5,0 баллов) заявители также дали услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (4,28 балла).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,92 балла).

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,0 балла).

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (4,28 балла).

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (4,22 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (3 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| *минимум* | 3 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 7 | 5 | 7 |
| *среднее значение* | 3 | 5 | 5 | 8 | 4 | 4 | 5 | 7 | 5 | 5 | 7 | 6 | 8 |
| *максимум* | 4 | 6 | 5 | 9 | 5 | 4 | 5 | 8 | 5 | 5 | 7 | 7 | 8 |
| *модальное значение* | 3 | 5 | 5 | 7 | 4 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 7 | 6 | 8 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - в среднем по 7-8 документов, максимум – до 9. Также достаточно большие пакеты (7 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| *минимальное значение* | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| *среднее значение* | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 6 |
| *максимальное значение* | 3 | 4 | 3 | 6 | 4 | 2 | 3 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 |
| *модальное значение* | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг (максимум - 6 инстанций, модальное значение – 4-5 инстанций):

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

В среднем 30,0% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 5 раз (среднее значение по всем услугам – 1,8571).

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3** | **4** | **5[[455]](#footnote-455)** | **6[[456]](#footnote-456)** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***42[[457]](#footnote-457)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***14*** | ***175*** | ***45*** | ***45*** | ***10*** | ***30*** | ***30*** |
| минимальное значение | 1 | 4 | 3 | 35 | 6 | 10 | 30 | 15 | 10 | 6 | 45 | 10 | 45 |
| среднее значение | 13 | 9 | 7 | 47 | 13 | 10 | 30 | 39 | 11 | 10 | 45 | 14 | 53 |
| максимальное значение | 81 | 20 | 10 | 80 | 30 | 10 | 30 | 65 | 14 | 15 | 45 | 20 | 55 |
| модальное значение | 1 | 10 | 10 | 40 | 6 | 10 | 30 | 15 | 10 | 6 | 45 | 10 | 50 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по 4-м услугам, по которым выявлены административные регламенты:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (максимальное превышение – до 2,7 раз).

2. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в среднем сроки превышены в 2,14 раза, максимальное превышение – до 2,14 раз).

3. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в среднем сроки превышены в 4,5 раза, максимальное превышение – до 4,5 раз).

4. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в среднем сроки превышены в 1,77 раз, максимальное превышение – до 1,83 раза).

По трем из четырех перечисленных услуг ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 8,3 минут и 9,07 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (от 15 до 30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **3** | **4** | **5[[458]](#footnote-458)** | **6[[459]](#footnote-459)** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 | 0 | 10 | 0 | 5 | **0** |
| среднее значение | 6 | 7 | 10 | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 7 | 8 | **8,3** |
| максимальное значение | 15 | 15 | 20 | 15 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | **20** |
| модальное значение | 0 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | **10** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 15 | 0 | 10 | 10 | 0 | 15 | 0 | 10 | **0** |
| среднее значение | 7 | 7 | 8 | 13 | 5 | 15 | 5 | 13 | 12 | 10 | 15 | 7 | 12 | **9,07** |
| максимальное значение | 15 | 15 | 20 | 20 | 10 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 | **20** |
| модальное значение | 5 | 10 | 5 | 10 | 0 | 15 | 0 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | **10** |

Ни по одной услуге не было отмечено превышение нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Тогучинского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Тогучинского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата услуги. Хотя время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Тогучинского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по всем услугам кроме «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», так же по услугам «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» респонденты затруднились ответить на вопрос о сумме официальных расходов на получение услуги.

Наибольшие затраты (80 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 200 рублей до 12 000 рублей.

Вероятнее всего, в указанные затраты респонденты включили суммы затрат на сопутствующие услуги (например, подготовку проектной документации, технической документации и иные).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **3** | **4** | **5[[460]](#footnote-460)** | **6[[461]](#footnote-461)** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | *0* |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 8000 | 0 |  | 200 | 12000 | 1800 | 0 |  | 3200 | 9000 | 0 |
| среднее значение | 0 | 58 | 0 | 9644 | 267 |  | 1700 | 34667 | 1800 | 450 |  | 3200 | 9500 | 4303,85 |
| максимальное значение | 0 | 500 | 0 | 12000 | 600 |  | 3200 | 80000 | 1800 | 1200 |  | 3200 | 10000 | 80000 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 8000 | 0 |  | 200 | 12000 | 1800 | 0 |  | 3200 | 9000 | 0 |

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» (66,7%).

Следует отметить, что по указанной услуге посредник не был предложен как условие получения результата услуги.

В качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *сложность получения отдельных документов*;
* *сложность прохождения всех процедур получения услуги.*

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 4 500,0 руб. (табл. 9)

Таблица 9 -Сумма расходов на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** | **По всем услугам** |
| *минимальное значение* | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4000 | 4000 |
| *среднее значение* | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4500 | 4500 |
| *максимальное значение* | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 5000 | 5000 |
| *модальное значение* | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 4000 | 4000 |

Наибольшая сумма затрат на услуги посредников составила 5 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 43,5% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождение по многим кабинетам (53,6%). Следует отметить, что по сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, данный показатель снизился (было 59,39%). Также снизило недовольство сложностью заполнения официальных бланков с 38,46% в марте 2013 года до 15,9% на текущий момент и дороговизной услуг с 7,5% в марте 2013 года до 5,8% на текущий момент. Кроме того, в марте 2013 года заявители выражали недовольство отсутствием необходимой информации о порядке получения муниципальной услуги (42,04%), отсутствием наглядной информации об услугах (41,2%), большими очередями (36,04%), недостаточным профессиональным уровнем работников (7,5%), низкой культурой работников учреждений (6,67%), отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги (6,67%), в ходе текущего мониторинга такого рода жалоб не зафиксировано.

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 78,6% респондентов назвали этап сбора необходимых для получения услуги документов. Значение этого показателя существенно повысилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (59,0%). Кроме того у 31,4% респондентов возникли проблемы на этапе прохождения документов в органе. Значение этого показателя несущественно повысилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (31,0%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 57,6% опрошенных посчитали это решением проблемы. Следует отметить, что этот показатель существенно увеличился по сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (тогда он составил 32,0% респондентов). Чуть меньшая доля заявителей считает, что существенно улучшить ситуацию позволит изменение существующего законодательства и предоставление услуг через Интернет (по 4,5%), что, однако, превышает результаты аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (3,0%). Организация предоставления услуги в многофункциональном центре не вызвала энтузиазма у опрошенных (только 1,5% респондентов посчитали это путем к повышению качества и доступности).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100,0% опрошенных, что является высоким показателем, и значительно выше, чем в марте 2013 года (82,22%) (табл. 10)

Таблица 10 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное увеличение этого показателя (табл. 11).

Таблица 11 - Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **4** | **10** | **11** | **12** | **15** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 100 | 100 | 100 | 60 | 100 | 100 | 100 | 82,35 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 87,9% (табл. 12), что ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (88,23 %).

Таблица 12 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **17** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 100 | 84,9 | 89,4 | 78,3 | 90,0 | 85,0 | 88,8 | 89,2 | 88,6 | 87,8 | 100 | 91,8 | 88,1 | 87,9 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 35. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Убинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Убинского района  Администрация Убинского сельсовета |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Убинского района и Убинского сельсовета.

В ходе проведения опроса получателей услуг Убинского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Убинского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

5) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

7) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

8) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

9) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (23,3% опрошенных). Также достаточно высокий уровень востребованности (13,3%) зафиксирован по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Убинского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

3) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

4) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

5) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

6) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

7) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Убинского района (http://www.ubinadm.nso.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Убинского сельсовета ([http://ubinadm.ru/](http://kochenev.ru/)) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Убинского района от 29.05.2013. № 314-па |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Предоставлен проект |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Регламент не выявлен |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Регламент не выявлен |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 года № 46 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[462]](#footnote-462) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Убинского района от 29.06.2012. № 305-па |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Убинского района от 29.06.2012. № 303-па |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Регламент не выявлен |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Регламент не выявлен |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 года № 50 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 года № 49 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 года № 51 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 года № 53 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Убинского сельсовета от 16.04.2012 года № 52 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Регламент не выявлен |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 9 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 52,9%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Убинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах Убинского сельсовета.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,13 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,66 балла).

Максимальную оценку (4,5 балла) заявители дали услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,88 балла);

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (3,81 балла).

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,08 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (4,0 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **6** | **8** | **11** | **13** | **14** | **15** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,86 | 3,67 | 3,50 | 3,25 | 4,00 | 4,00 | 3,67 | 4,00 | 4,00 | **3,73** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,00 | 4,33 | 3,50 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,33 | 4,00 | 5,00 | **4,00** |
| Удобство графика работы | 4,57 | 4,67 | 4,25 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 5,00 | **4,40** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,43 | 4,67 | 4,25 | 4,25 | 4,33 | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 4,00 | **4,40** |
| ***Среднее значение*** | ***4,21*** | ***4,33*** | ***3,88*** | ***3,81*** | ***4,08*** | ***4,50*** | ***4,00*** | ***4,25*** | ***4,50*** | ***4,13*** |

Здесь и далее по Коченевскому району применяется следующая кодификация услуг:

(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

(3). Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

(6). Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

(13). Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

(15). Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Доступность информации о порядке предоставления услуги», который оценили в 3,73 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,09 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества несущественно повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 4 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **3** | **4** | **6** | **8** | **11** | **13** | **14** | **15** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,29 | 4,00 | 4,25 | 4,25 | 4,67 | 4,00 | 4,33 | 4,00 | 4,00 | **4,23** |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,33 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | **4,03** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | **4,00** |
| **Среднее значение** | ***4,10*** | ***4,00*** | ***4,08*** | ***4,08*** | ***4,33*** | ***4,00*** | ***4,11*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***4,09*** |

Максимальную оценку по уровню качества (4,33 балла) заявители также дали услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (4,0 балла).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,08 балла).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (4,08 балла).

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (4,0 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (4,0 балла).

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (4,0 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (1-2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **3** | **4** | **6** | **8** | **11** | **13** | **14** | **15** |
| *минимум* | 2 | 1 | 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| *среднее значение* | 3 | 2 | 10 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| *максимум* | 4 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| *модальное значение* | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - в среднем 10 документов, максимум – до 11. Также достаточно большой пакет (4 документа) потребовалось представить заявителям по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **6** | **8** | **11** | **13** | **14** | **15** |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» - 4 (модальное значение – 2).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

В среднем 25% респондентов по этой услуге (3,3% - в целом) отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 2 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3[[463]](#footnote-463)** | **4[[464]](#footnote-464)** | **6[[465]](#footnote-465)** | **8** | **11** | **13** | **14** | **15** |
| ***Нормативное значение*** | ***30[[466]](#footnote-466)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***20[[467]](#footnote-467)*** | ***20[[468]](#footnote-468)*** | ***30*** | ***10*** | ***21[[469]](#footnote-469)*** |
| минимальное значение | 1 | 5 | 15 | 1 | 1 | 3 | 7 | 5 | 1 |
| среднее значение | 1 | 6 | 24 | 1 | 1 | 6 | 7 | 6 | 1 |
| максимальное значение | 2 | 7 | 30 | 2 | 1 | 10 | 7 | 7 | 1 |
| модальное значение | 1 | 7 | 30 | 1 | 1 | 3 | 7 | 5 | 1 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки ни по одной услуге, по которой предоставлены регламенты, не нарушаются.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 5,0 минут и 5,2 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **3[[470]](#footnote-470)** | **4[[471]](#footnote-471)** | **6[[472]](#footnote-472)** | **8** | **11** | **13** | **14** | **15** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | **2** |
| среднее значение | 4 | 6 | 6 | 5 | 4 | 7 | 4 | 8 | 5 | **5** |
| максимальное значение | 5 | 7 | 7 | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | 5 | **10** |
| модальное значение | 5 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 7 | 3 | 7 | 10 | **2** |
| среднее значение | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 8 | 4 | 8 | 10 | **5,2** |
| максимальное значение | 7 | 4 | 4 | 10 | 10 | 10 | 6 | 8 | 10 | **10** |
| модальное значение | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 7 | 3 | 7 | 10 | **4** |

Превышения нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов ни по одной услуге, по которой предоставлен административный регламент, не отмечено респондентами.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Убинского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Убинского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется только по времени ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги. Хотя время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Убинского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. Факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг, не отмечены.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 100,0% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Тогда как по результатам аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, наибольшее недовольство вызывали аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков (26,67%), хождением по многим кабинетам (16,67%) и отсутствием наглядной информации о порядке получения услуги (10,0%).

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 93,3% респондентов назвали этап сбора необходимых документов. Значение этого показателя повысилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (43,3%).

Кроме того, у 3,3% респондентов возникли проблемы на этапе подачи документов в орган, что не отмечалось при проведении прошлого мониторинга. Также снизилось значение доля респондентов, столкнувшихся с проблемами на этапе прохождения документов в органах власти с 36,67% в марте 2013 года до 3,3 % на текущий момент. Не возникло проблем с получением результата услуги, тогда как в марте 2013 года доля респондентов, столкнувшихся с указанной проблемой, составила 26,67%.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят предоставление услуг в многофункциональных центрах: в среднем 30,0% опрошенных посчитали это решением проблемы. Также в качестве направления повышения называли предоставление услуг через Интернет (26,7%). Следует отметить, что эти показатели существенно увеличились по сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (тогда они составили 3,33% и 16,67% респондентов соответственно). Чуть меньшая доля заявителей считает, что существенно улучшить ситуацию позволит налаживание взаимодействия между органами (10%), что, существенно ниже результатов аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (40%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100,0% опрошенных, что является высоким показателем, и значительно выше, чем в марте 2013 года (87,51%) (табл. 8)

Таблица 8 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **3** | **4** | **6** | **8** | **11** | **13** | **14** | **15** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Ни по одной услуге на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» заявители не дали отрицательный ответ.

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное снижение этого показателя (табл. 9).

Таблица 9 - Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **4** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 100 | 100 | н/д | 100 | 100 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 82,2% (табл. 10), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (74,71%).

Таблица 12 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **6** | **8** | **11** | **13** | **14** | **15** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 83,1 | 83,3 | 79,6 | 79,0 | 84,2 | 85,0 | 81,1 | 82,5 | 85,0 | 82,2 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 36. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Усть-Таркском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Усть-Таркского района  Администрация Усть-Таркского сельсовета |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Усть-Таркского района и Усть-Таркского сельсовета.

В ходе проведения опроса получателей услуг Усть-Таркского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Усть-Таркского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

7) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованными услугами были услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (25,0% опрошенных) и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (25,0%).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Усть-Таркского района административные регламенты предоставления муниципальных услуг не представлены. Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, полученных Консультантом из открытых источников (табл. 1).

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Усть-Таркского района (http://usttaradm.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Усть-Таркского сельсовета (http://ust-tarkskiy.ru/) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85 |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85 |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85 |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85[[473]](#footnote-473) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Регламент не выявлен |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года №335 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Усть-Таркского сельсовета от 09.12.2011 № 85 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Усть-Таркского района от 25.11.2011 года |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 14 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 82,4%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Усть-Таркского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах Усть-Таркского сельсовета

.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,41 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,66 балла).

Максимальную оценку (5,0 баллов) заявители дали услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (4,0 балла);

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (3,63 балла);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,4 балла);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (4,13 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,60 | 4,40 | 4,00 | **4,50** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 3,50 | 4,40 | 4,60 | 4,00 | **4,50** |
| Удобство графика работы | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,20 | 4,20 | 4,00 | **4,10** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,60 | 4,40 | 4,50 | **4,55** |
| ***Среднее значение*** | ***5,00*** | ***4,00*** | ***5,00*** | ***4,75*** | ***3,63*** | ***4,45*** | ***4,40*** | ***4,13*** | ***4,41*** |

Здесь и далее по Усть-Таркскому району применяется следующая кодификация услуг:

(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 4,1 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,62 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 4,3 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **13** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,60 | 4,80 | 4,50 | **4,75** |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,20 | 4,20 | 4,50 | **4,30** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,80 | 4,80 | 4,50 | **4,80** |
| **Среднее значение** | ***4,67*** | ***4,67*** | ***5,00*** | ***5,00*** | ***4,33*** | ***4,53*** | ***4,60*** | ***4,50*** | ***4,62*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5,0 баллов) заявители дали услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (4,33 балла).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,53 балла).

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (4,6 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (4,5 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (4 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **13** |
| *минимум* | 4 | 12 | 8 | 8 | 24 | 8 | 20 | 20 |
| *среднее значение* | 5 | 12 | 8 | 14 | 26 | 12 | 24 | 23 |
| *максимум* | 5 | 12 | 8 | 20 | 27 | 20 | 28 | 25 |
| *модальное значение* | 4 | 12 | 8 | 8 | 24 | 10 | 20 | 20 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - в среднем по 24-26 документов, максимум – до 28. Также достаточно большие пакеты (20–25 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **13** |
| *минимальное значение* | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| *среднее значение* | 2 | 4 | 3 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| *максимальное значение* | 2 | 4 | 3 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| *модальное значение* | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - 6 (модальное значение – 5).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

В среднем 50% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 2 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **13** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*[[474]](#footnote-474)** | ***42[[475]](#footnote-475)*** | ***42[[476]](#footnote-476)*** | ***84[[477]](#footnote-477)*** | ***42[[478]](#footnote-478)*** | ***14*** | ***126[[479]](#footnote-479)*** | ***42[[480]](#footnote-480)*** |
| минимальное значение | 3 | 40 | 30 | 45 | 50 | 60 | 100 | 70 |
| среднее значение | 3 | 40 | 30 | 68 | 60 | 96 | 146 | 105 |
| максимальное значение | 3 | 40 | 30 | 90 | 70 | 150 | 170 | 140 |
| модальное значение | 3 | 40 | 30 | 45 | 50 | 60 | 160 | 70 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по 5-и услугам:

1. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (максимальное превышение – до 1,07 раза).

2. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (в среднем сроки превышены в 1,43 раз, максимальное превышение – до 1,67 раза).

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (в среднем сроки превышены в 6,86 раз, максимальное превышение – до 10,71 раз).

4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в среднем сроки превышены в 1,16 раз, максимальное превышение – до 1,35 раза).

5. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 2,5 раза, максимальное превышение – до 3,33 раз).

По четырем из пяти перечисленных услуг ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12,63 минут и 12,11 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (до 30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **13** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | **10** |
| среднее значение | 13 | 10 | 10 | 13 | 13 | 13 | 13 | 15 | **12,63** |
| максимальное значение | 15 | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 20 | **20** |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | **10** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***-*** |
| минимальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 5 | 10 | **5** |
| среднее значение | 10 | 10 | 10 | 13 | 18 | 12 | 10 | 15 | **12,11** |
| максимальное значение | 10 | 10 | 10 | 15 | 20 | 15 | 15 | 20 | **20** |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | **10** |

Превышения нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов респондентами не отмечено.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Усть-Таркского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Усть-Таркского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата. Хотя время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований Усть-Таркского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по следующим услугам:

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Наибольшие затраты (8 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 0 рублей до 3 500 рублей («Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»).

Вероятнее всего, в указанные затраты респонденты включили суммы затрат на сопутствующие услуги (например, подготовку проектной документации, технической документации и иные).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **13** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 5500 | 700 | 1800 | 0 | **1175** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 8000 | 3500 | 3500 | 0 | **8000** |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 | 0 | 0 | **0** |

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 30,0% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные с хождение по многим кабинетам (50,0%), а также сложностью заполнения официальных документов и неудобным режимом работы учреждений (по 25%). Тогда как по результатам аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, 100% заявителей указали, что у них не возникало затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 80,0% респондентов назвали этап прохождения документов в органе. Кроме того, у 70,0% респондентов возникли проблемы на этапе сбора необходимых документов, что выше, чем при проведении прошлого мониторинга (30%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 75,0% опрошенных посчитали это решением проблемы. Следует отметить, что этот показатель увеличился по сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (тогда он составил 65% респондентов). Также в качестве направления повышения называли изменение действующего законодательства (25,0%), что не отмечалось при проведении аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года. Чуть меньшая доля заявителей считает, что существенно улучшить ситуацию позволит предоставление услуг через Интернет (5,0%), что, однако, ниже результата аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (15%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100,0% опрошенных, что является высоким показателем, и соответствует результатам аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года (100,0%) (табл. 9)

Таблица 9 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **3** | **4** | **5** | **6** | **9** | **10** | **13** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное снижение этого показателя (табл. 10).

Таблица 10 - Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **3** | **4** | **10** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ноябрь 2013 | 100 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 90,3% (табл. 11), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (85,93%).

Таблица 11 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **14** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 96,7 | 86,7 | 100 | 97,5 | 79,6 | 89,8 | 90,0 | 86,3 | **90,3** |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

Приложение 37. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чановском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чановского района  Администрация р.п. Чаны |
| **Общее количество опрошенных:** | 50 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Чановского района и р.п.Чаны.

В ходе проведения опроса получателей услуг Чановского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Чановского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещения)

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

5) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

9) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга были услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (22% опрошенных) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (20%).

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Чановского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов 15 из 17 услуг, подлежащих мониторингу (табл. 1).

Таблица 1 – Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Чановском районе, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №736 - па |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87я |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87б |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87и |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87л |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87р |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №746 - па |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №748 - па |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №751 - па |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Чановского района от 26.06.2012 №739 - па |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87н |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87о |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87с |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации р. п. Чаны 20.09.2011 г. № 87ф[[481]](#footnote-481) |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации р. п. Чаны от 20.09.2011 г. № 87т |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | регламент не выявлен |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Таким образом, уровень регламентации в Чановском районе оставил 88,24%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* в рамках одного регламента сроки исчисляются как в календарных днях, так и рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления (например, - кадастровый паспорт жилого помещения, заключение органа по охране памятников архитектуры, истории и культуры о допустимости проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения, если такое жилое помещение или дом, в котором оно находится, является памятником архитектуры, истории или культуры), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
* не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению, технического паспорта БТИ, проектной документации пр., что является нарушением требований законодательства.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Чановского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах Чановского района и р.п. Чаны.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,13 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Следует отметить, что уровень доступности несколько снизился по сравнению со значением данного показателя, зафиксированным в ходе мониторинга государственных и муниципальных услуг в марте 2013 года - 4,35 балла.

Наибольшую оценку доступности (4,98 балла) заявители дали по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»

Наименьшую оценку (2,75 балла) – услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма».

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,96 балла.

**Таблица 143. Уровень доступности муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 3,00 | 3,75 | 3,09 | 5,00 | 4,50 | 4,67 | 4,13 | 4,00 | 4,50 | 4,16 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 2,00 | 3,75 | 3,45 | 5,00 | 4,50 | 4,67 | 4,25 | 4,00 | 4,50 | 4,11 |
| Удобство графика работы | 4,90 | 3,00 | 3,75 | 3,00 | 4,50 | 4,50 | 4,67 | 3,25 | 4,00 | 4,00 | 3,96 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 3,00 | 3,75 | 3,45 | 5,00 | 4,50 | 4,67 | 4,38 | 4,00 | 5,00 | 4,28 |
| ***Среднее значение*** | **4,98** | **2,75** | **3,75** | **3,25** | **4,88** | **4,50** | **4,67** | **4,00** | **4,00** | **4,50** | **4,13** |

Здесь и далее по Чановскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,27 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 144. Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,6 | 3,0 | 4,25 | 3,55 | 5,00 | 4,50 | 4,78 | 4,38 | 4,00 | 4,50 | 4,26 |
| Комфортность оказания услуги | 4,4 | 3,00 | 4,25 | 3,73 | 5,00 | 4,50 | 4,78 | 4,38 | 4,00 | 5,00 | 4,30 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,0 | 3,00 | 3,75 | 3,73 | 5,00 | 4,50 | 4,78 | 4,38 | 4,00 | 4,50 | 4,26 |
| ***Среднее значение*** | **4,7** | **3,00** | **4,08** | **3,67** | **5,00** | **4,50** | **4,78** | **4,38** | **4,00** | **4,67** | **4,27** |

Оценка качества муниципальных услуг в целом повысилась по сравнению со значением данного показателя, зафиксированным в ходе мониторинга государственных и муниципальных услуг в марте 2013 года – 4,2 балла. Наибольшую оценку качества заявители выставили по услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (5 баллов).

Существенно ниже среднего оценили качество услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма». (3 балла).

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

**Таблица 145. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| минимум | 2 | 15 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 8 | 12 | 4 |
| среднее значение | 3 | 15 | 12 | 26 | 3 | 4 | 8 | 21 | 12 | 11 |
| максимум | 3 | 15 | 18 | 35 | 3 | 4 | 12 | 40 | 12 | 18 |
| модальное значение[[482]](#footnote-482) | 2 | 15 | 3 | 30 | 3 | 4 | 4 | 8 | 12 | 4 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (15 документов);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) – до 18 документов;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (как правило – 8 документов, в отдельных случаях – до 40).

Наименьшее количество документов (2 документа) также зафиксировано по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

**Таблица 146. Количество обращений в инстанции (учреждения)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| минимум | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| среднее значение | 1 | 5 | 4 | 6 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| максимум | 1 | 5 | 5 | 7 | 1 | 2 | 5 | 7 | 5 | 4 |
| модальное значение | 1 | 5 | 5 | 6 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов (как правило - 6) заявители указали по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Наименьшее количество инстанций – как правило, 1, пришлось пройти респондентам, обратившимся за получением услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Дважды в один и тот же орган заявителям пришлось обращаться только по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - на это указали 36,4% опрошенных по данной услуге или 8% от общего числа респондентов.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 6.

**Таблица 147. Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| ***нормативное значение*** | ***2*** | ***42[[483]](#footnote-483)*** | ***42[[484]](#footnote-484)*** | ***42[[485]](#footnote-485)*** | ***42[[486]](#footnote-486)*** | ***42[[487]](#footnote-487)*** | ***14*** | ***84[[488]](#footnote-488)*** | ***63[[489]](#footnote-489)*** | ***42[[490]](#footnote-490)*** |
| минимум | 1 | 40 | 5 | 70 | 30 | 30 | 4 | 60 | 60 | 10 |
| среднее значение | 1 | 40 | 31 | 99 | 30 | 35 | 54 | 76 | 60 | 45 |
| максимум | 2 | 40 | 50 | 130 | 30 | 40 | 90 | 100 | 60 | 80 |
| модальное значение | 1 | 40 | 5 | 90 | 30 | 30 | 50 | 60 | 60 | 10 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, превышаются нормативные сроки по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (как правило, до 2-х раз, максимально – в 3 раза) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (как правило, в 3,5 раза, в отдельных случаях – 6,42 раза).

Также заявители указали на отдельные факты нарушения нормативных сроков предоставления государственных и муниципальных услуг по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 14,4 минуты для подачи документов и 16,1 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

**Таблица 148. Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время ожидания в очереди** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **по всем услугам** |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** |
| минимум | 10 | 20 | 10 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 |
| среднее значение | 13 | 20 | 14 | 15 | 13 | 15 | 16 | 14 | 15 | 13 | 14,4 |
| максимум | 20 | 20 | 15 | 20 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 20 |
| модальное значение | 10 | 20 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/у[[491]](#footnote-491)*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** | ***н/у*** |
| минимум | 10 | 25 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 | **10** |
| среднее значение | 15 | 25 | 18 | 17 | 15 | 13 | 16 | 17 | 15 | 13 | **16,1** |
| максимум | 20 | 25 | 25 | 25 | 15 | 15 | 20 | 25 | 15 | 15 | **25** |
| модальное значение | 15 | 25 | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 | **15** |

Временные затраты заявителей на ожидание очереди существенно возросли по сравнению с результатами мониторинга, проведенного в марте 2013 года – тогда они составили 1,1 минуты и 1,89 минуты соответственно. Максимальное время ожидания, отмеченное хотя бы одним заявителем – 25 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Официальные затраты заявителей на получение услуг представлены в табл.8.

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 400 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 3591 | 0 | 200 | 0 | 3938 | 400 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 6000 | 0 | 200 | 0 | 20 000 | 400 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 4000 | 0 | 200 | 0 | 0 | 400 | 0 |

Как следует из данных табл.7, достаточно существенные затраты были отмечены по следующим услугам:

Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (как правило – 4 000 руб., в отдельных случаях – до 6 000 руб.)

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства – в отдельных случаях – до 20 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников и (или) обращения к посредникам не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 62%опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Это существенно меньше, чем при проведении аналогичного мониторинга в марте 2013 года (91,7%).

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывает необходимость хождения по многим кабинетам (38% опрошенных), а также неудобный режим работы учреждений (8%), сложность заполнения официальных бланков (4%) и отсутствие необходимой информации об услугах (2%)ю

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 64% респондентов назвали этап получения результатов услуги, а также - сбора необходимых документов (40%), прохождение в органе (36%), ещё 4% - на этап подачи документов в орган.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти (32% опрошенных), изменение действующего законодательства (26%), предоставление услуг с использование сети Интернет (10%).

**Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных по муниципальным услугам (равно как и при проведении мониторинга в марте 2013 года).

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 84%, что несколько ниже, чем в марте 2013 года (85,48%) -табл. 9.

**Таблица 149. Интегральный уровень качества, %**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** |
| **Интегра-льный уровень качества** | 96,42 | 57,5 | 78,33 | 69,17 | 98,75 | 90,0 | 94,45 | 83,75 | 80,0 | 91,67 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
2. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* формирования актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Размещение административных регламентов предоставления услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет
2. Организация предоставления услуг через Интернет.
3. Организация межведомственного обмена между органами власти.

Приложение 38. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Черепановском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Черепановского района  Администрация г. Черепаново |
| **Общее количество опрошенных:** | 80 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Черепановского района и г. Черепаново.

В ходе проведения опроса получателей услуг Черепановского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Черепановского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещения)

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

5) Выдача сведений из реестра муниципального имущества

6) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

7) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

8) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение

9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

10) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию

11) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Наиболее востребованными в период мониторинга были услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (16,88% опрошенных) и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (14,3%).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта администрацией Черепановского района предоставлены сведения об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг по услугам районного уровня.

Администрацией г. Черепаново административные регламенты не представлены. Консультантом проведен анализ данных, размещенных на официальном сайте города Черепаново[[492]](#footnote-492) (табл. 1).

Таблица 1 – Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Черепановском районе, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Черепановского района от 22.02.2013 № 172 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Черепаново от 02.04. 2013 № 148 |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | регламент не выявлен |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации г. Черепаново от 16.04. 2012 № 146 |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | регламент не выявлен |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации г. Черепаново от 16.04. 2012 №147 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Черепановского района от 20.08.2012 № 926 |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Черепановского района от 20.08.2012 № 925 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Черепаново от 17.03. 2011 № 56 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Черепаново от 21.03.2011 № 61 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Черепаново от 05.04.2011 № 75 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Черепаново от 14.11.2011 № 274 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Черепановского района от 14.09.2012 № 1032 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Черепановского района от 28.12.2012 № 1554 |

Таким образом, уровень регламентации в Чановском районе оставил 70,59%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* в рамках одного регламента сроки исчисляются как в календарных днях, так и рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *данные административного регламента не позволяют однозначно определить срок предоставления муниципальной услуги.* Например, по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» сроки установлены следящим образом: «Срок рассмотрения документов Заявителя составляет 3 дня с момента приёма и регистрации документов Заявителя.

2.4.4.Выдача направления осуществляется в течение 3 дней с момента уведомления Заявителя об освобождении места в образовательном учреждении.

2.4.5.Зачисление Получателя в образовательное учреждение осуществляется в течение 10 дней с момента выдачи учреждением путевки-направления». Таким образом, для заявителя остается неясным, в какой срок должен быть предоставлен результат услуги – место в детском саду;

* *в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти*, органов местного самоуправления (например, правоустанавливающие документы на помещение, заключение органа по охране памятников архитектуры, истории и культуры), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
* *не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги*, в частности услуги по оформлению, технического паспорта БТИ, проектной документации пр., что является нарушением требований законодательства;
* в ряде регламентов, в частности по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» *некорректно указывается в качестве регионального портала государственных и муниципальных услуг портал Астраханской области* (http://gosuslugi.astrobl.ru).

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг на территории Черепановского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах Черепановского района и г. Черепаново.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,43 балла по пятибалльной шкале (табл. 2).

**Таблица 2. Уровень доступности муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,50 | 4,00 | 4,33 | 4,69 | 4,82 | 4,57 | 4,14 | 4,00 | 4,60 | 4,60 | 4,67 | 4,50 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,50 | 4,00 | 4,33 | 4,69 | 4,73 | 4,43 | 4,00 | 4,00 | 4,60 | 4,60 | 4,67 | 4,50 |
| Удобство графика работы | 4,50 | 4,00 | 4,33 | 4,69 | 4,64 | 4,43 | 4,00 | 4,00 | 4,60 | 4,60 | 4,67 | 4,50 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,50 | 4,00 | 4,33 | 4,69 | 4,82 | 4,57 | 4,14 | 4,00 | 4,60 | 4,60 | 4,67 | 4,50 |
| ***Среднее значение*** | ***4,50*** | ***4,03*** | ***4,33*** | ***4,69*** | ***4,73*** | ***4,46*** | ***4,11*** | ***4,00*** | ***4,60*** | ***4,60*** | ***4,67*** | ***4,43*** |

Здесь и далее по Черепановскому району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(12) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию*

*(15) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

Это существенно лучше, чем значение данного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга государственных и муниципальных услуг в марте 2013 (3,96 балла).

Максимальную оценку доступности респонденты дали услуге и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (4,73 балла). Ниже среднего уровня респонденты оценили доступность услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (4 балла).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,49 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить выше, чем «хорошо», но хуже, чем «отлично». Это существенно лучше, чем значение данного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга государственных и муниципальных услуг в марте 2013 года (4,06 балла) - табл. 3.

Таблица 3. Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,50 | 4,25 | 4,33 | 4,69 | 4,82 | 4,43 | 4,57 | 4,00 | 4,60 | 4,60 | 4,67 | 4,50 |
| Комфортность оказания услуги | 4,50 | 4,25 | 4,33 | 4,69 | 4,82 | 4,43 | 4,43 | 4,00 | 4,60 | 4,60 | 4,67 | 4,48 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,50 | 4,25 | 4,33 | 4,69 | 4,82 | 4,43 | 4,57 | 4,00 | 4,60 | 4,60 | 4,67 | 4,50 |
| ***Среднее значение*** | ***4,50*** | ***4,25*** | ***4,33*** | ***4,69*** | ***4,82*** | ***4,43*** | ***4,52*** | ***4,00*** | ***4,60*** | ***4,60*** | ***4,67*** | ***4,49*** |

Максимальную оценку доступности респонденты дали услуге и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (4,82 балла). Ниже среднего уровня респонденты оценили доступность услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (4 балла).

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

**Таблица 4. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| минимум | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 | 5 | 4 | 2 | 4 | 8 | 4 |
| среднее значение | 2 | 7 | 7 | 1 | 1 | 8 | 8 | 3 | 6 | 8 | 4 |
| максимум | 4 | 9 | 9 | 1 | 1 | 10 | 10 | 5 | 7 | 9 | 5 |
| модальное значение[[493]](#footnote-493) | 2 | 8 | 9 | 1 | 1 | 8 | 8 | 2 | 6 | 8 | 4 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (в большинстве случае - 9) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Также достаточно большие пакеты документов (как правило – 8) представляли заявители по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Наименьшее количество документов (как правило, 2 документа) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

**Таблица 5. Количество обращений в инстанции (учреждения)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| минимум | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| среднее значение | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| максимум | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 8 | 4 | 6 | 5 | 4 |
| модальное значение | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услугам «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (как правило – 5).

Наименьшее количество инстанций (как правило – 1) потребовалось обойти заявителям, обратившимся за получением услуг «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В среднем 9,1% от общего числа респондентов отметили необходи­мость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Максимальное количество повторных обращений (до 3-х) отмечено по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, в отдельных случаях нарушаются нормативные сроки предоставления по услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (до 4 раз).

**Таблица 6. Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| ***нормативное значение*** | ***н/у[[494]](#footnote-494)*** | ***н/д[[495]](#footnote-495)*** | ***н/д*** | ***20[[496]](#footnote-496)*** | ***14[[497]](#footnote-497)*** | ***126[[498]](#footnote-498)*** | ***45*** | ***45*** | ***10*** | ***н/д*** | ***45*** |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 7 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| среднее значение | 2 | 6 | 13 | 2 | 2 | 9 | 49 | 7 | 6 | 8 | 7 |
| максимум | 8 | 10 | 25 | 4 | 10 | 10 | 180 | 7 | 7 | 10 | 10 |
| модальное значение | 1 | 3 | 25 | 1 | 1 | 10 | 14 | 7 | 5 | 10 | 5 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 18,05 минуты и 13,57 минуты – для получения результата услуги (табл. 7).

**Таблица 7. Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут**

| **Время ожидания в очереди** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***15*** | ***30*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***н/д*** | ***15*** |  |
| минимум | 10 | 0 | 5 | 10 | 0 | 0 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 0 |
| среднее значение | 19 | 21 | 20 | 19 | 16 | 17 | 17 | 19 | 14 | 20 | 12 | 18,05 |
| максимум | 40 | 40 | 30 | 40 | 30 | 30 | 20 | 30 | 20 | 25 | 15 | 40 |
| модальное значение | 10 | 15 | 30 | 20 | 15 | 15 | 20 | 15 | 10 | 20 | 10 | 20 |
| ***для получения результата услуги*** | | | | | | | | | | | |  |
| ***нормативное значение*** | ***н/у*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/у*** | ***15*** | ***н/у*** | ***15*** | ***15*** | ***15*** | ***н/д*** | ***15*** |  |
| минимум | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 5 | 10 | 15 | 0 |
| среднее значение | 11 | 16 | 13 | 14 | 11 | 12 | 19 | 14 | 11 | 12 | 20 | 13,57 |
| максимум | 20 | 30 | 20 | 20 | 25 | 25 | 30 | 15 | 15 | 15 | 25 | 30 |
| модальное значение | 15 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 15 |

Это больше, чем время ожидания в очереди, зафиксированное при проведении мониторинга в марте 213 года - 7,04 минуты и 7,56 минуты соответственно.

Имеют место факты превышения нормативно установленных сроков ожидания в очереди по следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Финансовые затраты заявителей представлены в таблице 8. Как показывают эти данные, в большинстве случаев затраты заявителям нести не пришлось.

**Таблица 8. Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 31 | 18 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| максимум | 0 | 0 | 0 | 200 | 200 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

К посредникам респонденты не обращались.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 84,4% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Это лучше значения данного показателя, зафиксированного в марте 2013 - 77,5%.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство хождение по многим кабинетам (14,3%), а также неудобный режим работы учреждений (3,9%) и большие очереди (6,5%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 64,9% респондентов назвали этап сбора необходимых документов, 23,4% - прохождение документов в органах власти, ещё 11,7% - получение результата услуги.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг респонденты посчитали налаживание взаимодействия между органами (62,3%). организацию предоставления услуги через Интернет (31,2%) , а также изменение действующего законодательства (15,6%).

**Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 96,1% опрошенных, что является очень высоким показателем (табл. 9).

**Таблица 9. Общий уровень удовлетворенности, %**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 90,9 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 |

Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в марте 2013 года 84,62%

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 89,21%, что также выше соответствующего значения в марте 2013 года - 80,17%(табл. 10)

**Таблица 10150. Интегральный уровень качества, %**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **4** | **5** | **6** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| **Интегральный уровень качества** | 90,0 | 82,8 | 86,7 | 93,9 | 95,5 | 88,9 | 86,3 | 80,0 | 92,0 | 92,0 | 93,3 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги (решению данной задачи должно способствовать увеличение времени приема, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, а также передача предоставления услуги в МФЦ)
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг
3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* формирование полного и актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги

1. Организация межведомственного обмена между органами власти
2. Организация предоставления услуг с использованием сети Интернет.

Приложение 39. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чистоозерном районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чистоозерного района  Администрация р.п. Чистоозерное |
| **Общее количество опрошенных:** | 35 |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Чистоозерного района и р.п. Чистоозерное.

В ходе проведения опроса получателей услуг Чистоозерного района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Чистоозерного района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации;

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

13) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

14) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений;

15) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой в период мониторинга была муници­пальная услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады))» (20%).

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Чистоозерного района сведения об утверждении административных регламентов предоставления не предоставлены.

Анализ открытых источников (официальный сайт администрации Чистоозерного района[[499]](#footnote-499) и администрации р.п. Чистоозерное[[500]](#footnote-500) в сети Интернет) позволил сделать вывод о том, что на официальных сайтах в сети Интернет административные регламенты предоставления муниципальных услуг по Чистоозерному району не представлены.

Таким образом, по результатам исследования можно говорить о нулевом уровне регламентации в Чистоозерном районе. Сделать вывод о качестве регламентации муниципальных услуг не представляется возможным.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,28 балла по пятибалльной шкале, что является весьма низким показателем, хотя и существенно превышает уровень доступности, зафиксированный по результатам мониторинга в марте 2013года (2,68 балла) - табл. 1.

**Таблица 1. Уровень доступности муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,38 | 2,75 | 3,25 | 3,33 | 2,67 | 3,67 | 3,00 | 4,67 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,33 | 4,00 | 2,50 | 3,25 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,13 | 3,00 | 3,50 | 3,33 | 2,67 | 4,00 | 2,00 | 4,33 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,67 | 4,00 | 3,00 | 3,40 |
| Удобство графика работы | 3,38 | 2,50 | 3,25 | 3,33 | 3,00 | 3,67 | 2,00 | 4,33 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,67 | 4,00 | 3,00 | 3,15 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,38 | 3,00 | 3,75 | 3,33 | 2,67 | 3,67 | 3,00 | 4,67 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,50 | 3,32 |
| ***Среднее значение*** | ***3,56*** | ***2,81*** | ***3,44*** | ***3,33*** | ***2,75*** | ***3,75*** | ***2,50*** | ***4,50*** | ***3,25*** | ***3,38*** | ***3,00*** | ***2,92*** | ***4,00*** | ***2,75*** | ***3,28*** |

Здесь и далее по Чистоозерному району применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)*

*(2) Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации*

*(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)*

*(6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества*

*(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства*

*(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию*

*(14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений*

*(17) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

Максимальную оценку доступности (4,5 балла) заявители дали по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Минимальную оценку (2,5 балла) – услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,40 балла, что несколько выше, чем оценка доступности и может быть описано как «удовлетворительно» (табл. 2). Уровень качества по оценке заявителей также вырос по сравнению со значением данного показателя в марте 2013 года (3,16 балла).

Как и в отношении доступности, более всего заявители удовлетворены качеством услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (4,67 балла). Минимальную оценку (2,33 балла) получило от заявителей качество услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

Таблица 2. Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,88 | 3,50 | 3,25 | 3,00 | 2,67 | 4,33 | 3,00 | 4,67 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,00 | 4,00 | 3,50 | 3,59 |
| Комфортность оказания услуги | 3,88 | 3,25 | 3,25 | 3,00 | 2,67 | 4,33 | 2,00 | 4,67 | 3,00 | 2,50 | 3,50 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,29 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,75 | 3,25 | 3,50 | 3,00 | 2,33 | 4,33 | 2,00 | 4,67 | 3,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,31 |
| ***Среднее значение*** | ***3,83*** | ***3,33*** | ***3,33*** | ***3,00*** | ***2,56*** | ***4,33*** | ***2,33*** | ***4,67*** | ***3,33*** | ***3,17*** | ***3,50*** | ***3,00*** | ***4,00*** | ***3,17*** | ***3,40*** |

**3. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 3.

**Таблица 3. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во док-в** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| минимум | 4 | 4 | 8 | 6 | 10 | 1 | 15 | 1 | 8 | 6 | 8 | 4 | 4 | 6 |
| среднее значение | 6 | 5 | 9 | 7 | 11 | 2 | 15 | 1 | 8 | 6 | 12 | 7 | 4 | 7 |
| максимум | 8 | 8 | 12 | 8 | 11 | 4 | 15 | 1 | 8 | 6 | 15 | 12 | 4 | 8 |
| модальное значение[[501]](#footnote-501) | 6 | 4 | 8 | 8 | 11 | 1 | 15 | 1 | 8 | 6 | 8 | 4 | 4 | 6 |

Согласно данным табл. 3 наибольшее количество документов (максимальное – до 15) – предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов». Несколько меньше, но тоже существенный пакет ((максимальное значение - до 11) – по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Наименьшее количество документов (как правило - 1 документ) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 4.

**Таблица 4. Количество обращений в инстанции (учреждения)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| минимум | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| среднее значение | 3 | 3 | 4 | 4 | 6 | 2 | 6 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| максимум | 4 | 4 | 5 | 6 | 8 | 4 | 6 | 1 | 5 | 3 | 6 | 6 | 2 | 4 |
| модальное значение | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услугам «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (6 инстанций). Минимальное (как правило – 1) – по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

В целом 77,5 от общего числа респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги (табл. 5). Данный показатель ухудшился по сравнению со значением, зафиксированным в марте 2013 года (55,54%).

**Таблица 5. Доля респондентов, повторно обращавшихся в один и тот же орган**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| **Доля повторных обращений** | 87,5 | 75 | 75 | 100 | 66,7 | 66,7 | 100 | 33,3 | 100 | 100 | 100 | 66,7 | 100 | 50 |

Количество повторных обращений составило, как правило, 1 раз – а по услугам «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости», количество повторных обращений в один и тот же орган составило 2 раза.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в таблице 6.

**Таблица 6. Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| ***нормативное значения*** | ***30*** | ***30*** | ***42*** | ***42*** | ***84*** | ***20*** | ***42*** | ***14*** | ***42*** | ***67*** | ***14*** | ***42*** | ***60*** | ***42*** |
| минимум | 3 | 8 | 5 | 5 | 40 | 1 | 25 | 1 | 50 | 25 | 30 | 15 | 4 | 30 |
| среднее значение | 5 | 12 | 15 | 10 | 73 | 7 | 25 | 4 | 50 | 35 | 35 | 27 | 4 | 45 |
| максимум | 10 | 15 | 30 | 18 | 90 | 15 | 25 | 5 | 50 | 45 | 40 | 45 | 4 | 60 |
| модальное значение | 4 | 15 | 5 | 5 | 90 | 1 | 25 | 5 | 50 | 25 | 30 | 15 | 4 | 30 |

Соответствие фактических сроков предоставления муниципальных услуг оценить не представляется возможным, поскольку органами местного самоуправления Чистоозерного района не представлены и не размещены в открытых источниках административные регламенты предоставления муниципальных услуг. Для сопоставления использованы наиболее распространенные нормативные сроки по аналогичным услугам, установленные в муниципальных образованиях Новосибирской области. Наиболее длительные сроки предоставления отмечены по муниципальным услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». По данным услугам сроки превышают среднестатистические нормативы по Новосибирской области.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 11,87 минуты и 15 минут для получения результата услуги (табл. 7). Это примерно соответствует времени ожидания в очереди, зафиксированному при проведении аналогичного мониторинга в марте 2013 года (12,5 и 12,9 минуты соответственно).

**Таблица7. Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время ожидания в очереди** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** | **по всем услугам** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | | | |  |
| минимум | 3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 10 | 15 | 15 | 5 | 5 | 15 | 15 | 5 | 3 |
| среднее значение | 8 | 10 | 14 | 10 | 17 | 8 | 10 | 17 | 15 | 13 | 10 | 17 | 15 | 13 | 11,87 |
| максимум | 15 | 15 | 20 | 15 | 20 | 15 | 10 | 20 | 15 | 20 | 15 | 20 | 15 | 20 | 20 |
| модальное значение | 5 | 10 | 20 | 5 | 15 | 5 | 10 | 15 | 15 | 5 | 5 | 15 | 15 | 5 | 15 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | | | |  |
| минимум | 5 | 10 | 5 | 10 | 15 | 10 | 25 | 10 | 15 | 15 | 20 | 15 | 10 | 5 | 5 |
| среднее значение | 11 | 15 | 14 | 13 | 18 | 12 | 25 | 13 | 15 | 20 | 20 | 18 | 10 | 18 | 15 |
| максимум | 15 | 25 | 20 | 15 | 20 | 15 | 25 | 15 | 15 | 25 | 20 | 20 | 10 | 30 | 30 |
| модальное значение | 15 | 10 | 20 | 15 | 20 | 10 | 25 | 15 | 15 | 15 | 20 | 20 | 10 | 5 | 15 |

В большинстве случаев фактическое время ожидания в очереди для получения услуг в Чистоозерном районе не превысило целевые значения, установленные Концепцией снижения административных барьеров – 15 минут.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Финансовые затраты заявителей представлены в таблице 8. Как показывают эти данные, по большинству услуг заявителям пришлось нести затраты на получение муниципальных услуг.

Наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и составил 7 000 руб.

**Таблица 8. Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| минимум | 0 | 0 | 0 | 0 | 7000 | 200 | 1200 | 30 | 4000 | 3000 | 4000 | 1200 | 3000 | 4700 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 100 | 7000 | 267 | 1200 | 177 | 4000 | 3500 | 5500 | 2133 | 3000 | 4700 |
| максимум | 0 | 0 | 0 | 300 | 7000 | 300 | 1200 | 300 | 4000 | 4000 | 7000 | 4000 | 3000 | 4700 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 7000 | 300 | 1200 | 30 | 4000 | 3000 | 4000 | 1200 | 3000 | 4700 |

В ходе мониторинга 10% от общего числа респондентов указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций). Посредники потребовались заявителям при получении следующих услуг:

* Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

В качестве причины привлечения посредников респонденты указали желание сэкономить время.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Только 27,5% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Это несколько больше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в марте 2013 года (18,18%). Среди тех, у кого возникли затруднения, наибольшее недовольство вызывали у заявителей аспекты, связанные с необходимостью хождения по многим кабинетам (57,5% опрошенных) и сложностью заполнения официальных бланков (60%). Также заявители выражали недовольство по поводу дороговизны услуг (пошлин, платежей) – 10%, неудобного режима работы учреждений (2,5%) и отсутствия необходимой информации об услугах (2,5%).

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, практически все заявители (90%)назвали получение результата услуги. Половина опрошенных испытывала также затруднения на этапе подготовки необходимого пакета документов, 42,5% - при прохождении документов в органе власти. Затруднения при подаче документов испытывали 5% респондентов.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти (40% опрошенных) и изменение действующего законодательства (70%). Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ представляется перспективным направлением повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг для 12,5% респондентов. Возможность предоставления услуг через Интернет энтузиазма у опрошенных не вызвала.

**Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных. Это, несомненно, внушает оптимизм, особенно по сравнению со значением данного показателя, зафиксированного в марте 2013 года - 27,3% опрошенных.

В то же время оптимистичные ответы заявителей на данный вопрос противоречат данной ими же оценке интегрального уровня качества и доступности муниципальных услуг, который составил 66,78%. (табл. 9). Это можно оценить как «удовлетворительно». Значение данного показателя несколько повысилось по сравнению с мартом 2013 года (58,4%).

**Таблица 151. Интегральный уровень качества, %**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **15** | **16** | **17** |
| Интегральный уровень качества | 73,96 | 61,5 | 67,7 | 63,3 | 53,1 | 80,8 | 48,3 | 91,7 | 65,8 | 65,4 | 65,0 | 59,2 | 80,0 | 59,2 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Утверждение и размещение на официальных сайтах органов местного самоуправления административных регламентов предоставления услуг.
2. Расширение способов информирования заявителей о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг.
3. Организация межведомственного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления и подведомственными организациями.
4. Повышение квалификации муниципальных служащих, занятых на приеме заявителей по муниципальным услугам.
5. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Приложение 40. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чулымском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Чулымского района  Администрация г. Чулым |
| **Общее количество опрошенных:** | 50 |
|  |  |

В соответствии с ТЗ в период с 31.10 по 30.11.2013 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Чулымского района и г. Чулыма.

В ходе проведения опроса получателей услуг Чулымского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Чулымского района:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)

3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

5) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

6) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов

8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (18,0% опрошенных), а также «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (16%) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (14%).

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

По запросу Консультанта органами местного самоуправления Чулымского района предоставлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг:

1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

4) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

5) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

7) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

8) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

9) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Чулымского района (http://kochenevo.nso.ru) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

Административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации г. Чулым (<http://kochenev.ru/>) доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требования Федерального закона № 210-ФЗ.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл.1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Чулымского района от 29.11.2011 года №1059 |
| 2. | Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации | Административный регламент не выявлен |
| 3. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 4. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 5. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Административный регламент не выявлен |
| 6. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен [[502]](#footnote-502) |
| 7. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Административный регламент предоставлен по запросу (реквизиты не указаны) |
| 8. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Чулымского района от 29.11.2011 года №1059 |
| 9. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Административный регламент не выявлен |
| 10. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Чулымского района от 29.11.2011 года №1059 |
| 11. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Чулыма от 20.04.2012 года №106 |
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Чулыма от 20.04.2012 года №106 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Чулыма от 20.04.2012 года №106 |
| 14 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление администрации г. Чулыма от 20.04.2012 года №106 |
| 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Чулыма от 20.04.2012 года №106 |
| 16. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Чулымского района от 29.11.2011 года №1059 |
| 17. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Административный регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 12 услугам из 17, т.е. уровень регламентации составляет 70,6%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предо­ставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Чулымского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах г. Чулыма.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,82 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2). Необходимо отметить, что оценка уровня доступности выше, чем данная по аналогичному показателю в ходе мониторинга в марте 2013 года (3,45 балла).

Максимальную оценку (4,5 балла) заявители дали услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Оценки ниже среднего показателя по параметру «доступность» получили от заявителей следующие услуги:

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (3,0 балла).

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,63 балла).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2,75 балла).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (3,0 балла).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,43 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (2,5 балла).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,22 | 3,00 | 3,00 | 2,50 | 4,50 | 3,00 | 4,00 | 4,13 | 3,43 | 4,00 | 4,00 | 4,40 | 2,50 | **3,80** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,11 | 3,00 | 3,00 | 2,50 | 4,50 | 3,00 | 4,00 | 4,38 | 3,29 | 4,00 | 4,00 | 4,20 | 2,50 | **3,78** |
| Удобство графика работы | 4,11 | 3,00 | 4,50 | 3,00 | 4,50 | 3,00 | 5,00 | 4,25 | 3,43 | 3,75 | 4,00 | 3,80 | 2,50 | **3,82** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,22 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,50 | 3,00 | 4,00 | 4,13 | 3,57 | 4,00 | 4,00 | 4,40 | 2,50 | **3,88** |
| ***Среднее значение*** | ***4,17*** | ***3,00*** | ***3,63*** | ***2,75*** | ***4,50*** | ***3,00*** | ***4,25*** | ***4,22*** | ***3,43*** | ***3,94*** | ***4,00*** | ***4,20*** | ***2,50*** | ***3,82*** |

Здесь и далее по Чулымскому району применяется следующая кодификация услуг:

(1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

(2) Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации)

(3) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

(4) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

(5). Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

(6). Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

(7) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

(8) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

(9) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

(10) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

(11) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

(13) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

(14) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Полнота и понятность предоставленной информации», который оценили в 3,78 балла, однако существенной дифференциации между разными подкритериями не отмечено.

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,96 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). По сравнению с результатами мониторинга, проводившегося в марте 2013 года, уровень качества повысился, в марте 2013 года среднее значение уровня качества муниципальных услуг составляло 3,48 балла.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,56 | 4,00 | 4,00 | 2,50 | 4,50 | 3,00 | 5,00 | 4,25 | 3,71 | 3,75 | 4,00 | 4,40 | 2,50 | **4,00** |
| Комфортность оказания услуги | 4,22 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,50 | 3,00 | 5,00 | 4,38 | 3,43 | 4,00 | 4,00 | 4,40 | 2,50 | **3,96** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,33 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 4,25 | 3,00 | 5,00 | 4,25 | 3,57 | 4,25 | 4,00 | 4,00 | 2,50 | **3,92** |
| **Среднее значение** | ***4,37*** | ***3,83*** | ***4,00*** | ***2,83*** | ***4,42*** | ***3,00*** | ***5,00*** | ***4,29*** | ***3,57*** | ***4,00*** | ***4,00*** | ***4,27*** | ***2,50*** | ***3,96*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5,0 балла) заявители дали услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

Ниже среднего значения оценено заявителями качество следующих услуг:

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации) (3,83 балла).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2,83 балла).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (3,0 балла).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (3,57 балла).

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (2,5 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов в рамках предоставления услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Наименьшее количество документов (1-2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| *минимум* | 4 | 9 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 6 | 4 | 2 | 5 |
| *среднее значение* | 5 | 9 | 10 | 6 | 6 | 7 | 2 | 2 | 6 | 12 | 4 | 4 | 7 |
| *максимум* | 6 | 9 | 15 | 8 | 10 | 11 | 2 | 3 | 9 | 20 | 4 | 6 | 8 |
| *модальное значение* | 6 | 9 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 6 | 6 | 4 | 3 | 5 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - в среднем по 10-12 документов, максимум – до 20. Также достаточно большие пакеты (8– 11 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

***4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).***

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| *минимальное значение* | 2 | 7 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| *среднее значение* | 4 | 8 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| *максимальное значение* | 6 | 9 | 5 | 6 | 5 | 10 | 2 | 2 | 9 | 6 | 2 | 4 | 5 |
| *модальное значение* | 3 | 7 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» - 10 (модальное значение – 5).

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п, на момент завершения ее реализации:

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги – 1;

- среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения следующих услуг:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

- Оказание социальной помощи (Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации).

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

В среднем 36% респондентов по этим услугам отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Количество повторных обращений не превысило 5 раз.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 -Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2[[503]](#footnote-503)** | **3** | **4** | **5[[504]](#footnote-504)** | **6[[505]](#footnote-505)** | **7** | **8** | **9[[506]](#footnote-506)** | **10** | **11** | **13** | **14** |
| ***Нормативное значение*** | ***30*[[507]](#footnote-507)** | ***н/д*** | ***42[[508]](#footnote-508)*** | ***42[[509]](#footnote-509)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***42[[510]](#footnote-510)*** | ***21[[511]](#footnote-511)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***67[[512]](#footnote-512)*** | ***42[[513]](#footnote-513)*** | ***10*** |
| минимальное значение | 2 | 5 | 30 | 30 | 60 | 5 | 2 | 1 | 1 | 7 | 14 | 2 | 1 |
| среднее значение | 7 | 10 | 45 | 30 | 83 | 33 | 2 | 1 | 57 | 14 | 14 | 16 | 31 |
| максимальное значение | 14 | 14 | 60 | 30 | 90 | 90 | 2 | 2 | 90 | 20 | 14 | 60 | 60 |
| модальное значение | 5 | 5 | 30 | 30 | 90 | 5 | 2 | 1 | 60 | 7 | 14 | 2 | 1 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам, по которым предоставлены административные регламенты:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (в среднем сроки превышены в 1,07 раз, максимальное превышение – до 1,43 раз).

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (максимальное превышение – до 1,43 раз).

3. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию (в среднем сроки превышены в 3,1 раз, максимальное превышение – до 6 раз).

По одной из восьми перечисленных услуг ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 16,32 минут и 16,31 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленные значения времени ожидания (до 30 минут).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Время ожидания** | **1** | **2[[514]](#footnote-514)** | **3** | **4** | **5[[515]](#footnote-515)** | **6[[516]](#footnote-516)** | **7** | **8** | **9[[517]](#footnote-517)** | **10** | **11** | **13** | **14** | **в целом по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 5 | 15 | 10 | 40 | 10 | 5 | 10 | 5 | 2 | 10 | 5 | 5 | 0 | **0** |
| среднее значение | 14 | 18 | 13 | 45 | 25 | 27 | 10 | 11 | 18 | 13 | 5 | 16 | 1 | **16,32** |
| максимальное значение | 20 | 20 | 15 | 50 | 60 | 60 | 10 | 20 | 60 | 15 | 5 | 60 | 2 | **60** |
| модальное значение | 20 | 15 | 10 | 40 | 15 | 5 | 10 | 5 | 2 | 10 | 5 | 5 | 0 | **5** |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | | | | |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***-*** |
| минимальное значение | 5 | 25 | 10 | 40 | 10 | 5 | 15 | 5 | 2 | 10 | 5 | 2 | 2 | **2** |
| среднее значение | 17 | 25 | 13 | 50 | 13 | 27 | 15 | 11 | 25 | 14 | 5 | 5 | 2 | **16,31** |
| максимальное значение | 30 | 25 | 15 | 60 | 15 | 60 | 15 | 25 | 60 | 15 | 5 | 10 | 2 | **60** |
| модальное значение | 10 | 25 | 10 | 40 | 15 | 5 | 15 | 5 | 20 | 15 | 5 | 5 | 2 | **15** |

Превышения нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на подачу документов респонденты отметили по следующим услугам, по которым предоставлены административные регламенты:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Чулымского района отсутствует указание нормативного значения времени ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Чулымского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут. Фактически данное требование выполняется по времени ожидания в очереди при подаче документов и при получении результата услуг. Хотя время ожидания в очереди на получение результата услуги во многих регламентах муниципальных образований Чулымского района не установлено.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Опрос показал, что финансовые издержки возникли у заявителей по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Наибольшие затраты (30 000 руб.) отмечены заявителями по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». По иным услугам уровень финансовых затрат варьируется от 0 рублей до 20 000 рублей («Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»).

Вероятнее всего, в указанные затраты респонденты включили суммы затрат на сопутствующие услуги (например, подготовку проектной документации, технической документации и иные).

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2[[518]](#footnote-518)** | **3** | **4** | **5[[519]](#footnote-519)** | **6[[520]](#footnote-520)** | **7** | **8** | **9[[521]](#footnote-521)** | **10** | **11** | **13** | **14** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***н/д*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 10250 | 0 | 0 | 0 | 3857 | 250 | 0 | 0 | 0 | **1380** |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 30000 | 0 | 0 | 0 | 20000 | 1000 | 0 | 0 | 0 | **30000** |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по следующим услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (50%).

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (71,4%).

Следует отметить, что по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» посредник был предложен как условие получения результата услуги (40%)

Кроме этого, в качестве причин привлечения посредников респонденты назвали следующие:

* *в целях экономии времени;*
* *сложность получения отдельных документов*;
* *сложность прохождения всех процедур получения услуги;*
* *обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.*

Сумма затрат на услуги посредников составила в среднем 10 750,0 руб. (табл. 9)

Таблица 9 -Сумма расходов на услуги посредников (сторонних организаций), руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма затрат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **По всем услугам** |
| *минимальное значение* |  |  |  |  | 10000 |  |  |  | 3000 |  |  |  |  | **3000** |
| *среднее значение* |  |  |  |  | 10000 |  |  |  | 10900 |  |  |  |  | **10750** |
| *максимальное значение* |  |  |  |  | 10000 |  |  |  | 20000 |  |  |  |  | **20000** |
| *модальное значение* |  |  |  |  | 10000 |  |  |  | 20000 |  |  |  |  | **20000** |

Наибольшая сумма затрат на услуги посредников отмечена по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и составила 7 000 руб.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

1. **Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

В среднем 74,0% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков (18%), а также неудобный режим работы учреждений (16%). Следует отметить, что по сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в марте 2013 года, сократилась доля недовольных сложностью заполнения официальных бланков (35,71%). Кроме того сократилось недовольство хождением по многим кабинетам с 39,29% в марте 2013 года до 12,0% на текущий момент, отсутствием необходимой информацией об услугах- с 14,29% в марте 2013 года до 2,0% на текущий момент, дороговизной услуг - с 3,57% в марте 2013 года до 2,0% на текущий момент, отсутствием возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги - с 3,57% в марте 2013 года до 0,0%. Вместе с тем, выросло недовольство неудобным режимом работы учреждений с 14,29% в марте 2013 года до 16,0% на текущий момент, большими очередями - с 0,0% в марте 2013 года до 8,0% на текущий момент, отсутствием наглядной информации о порядке получения государственной услуги - с 3,57 % в марте 2013 года до 4,0% на текущий момент, низкой культурой работников учреждений - с 0,0% в марте 2013 года до 2,0% на текущий момент.

Следует отметить, что на вымогательство не пожаловался ни один респондент.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 60,0% респондентов назвали этап сбора необходимых документов. Значение этого показателя снизилось по сравнению с аналогичным в марте 2013 год (90,0%).

Кроме того, у 12,2% респондентов возникли проблемы на этапе подачи документов в орган, что не отмечалось при проведении прошлого мониторинга. Также снизилось значение доля респондентов, столкнувшихся с проблемами на этапе получения результата услуги с 20,0% в марте 2013 года до 8,0% на текущий момент и на этапе прохождения документов в органах власти с 27,5% в марте 2013 года до 8,0% на текущий момент.

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят организацию предоставления услуги в многофункциональном центре: в среднем 77,3% опрошенных посчитали это решением проблемы. Следует отметить, что по результатам аналогичного опроса, проведенного в марте 2013 года, респондентами такие предложения не приводились. Также в качестве направления повышения называли налаживание взаимодействия между органами власти (15,9%). Чуть меньшая доля заявителей считает, что существенно улучшить ситуацию позволит предоставление услуг через Интернет (11,4%) и изменение действующего законодательства (9,1%).

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 80,0% опрошенных, что является высоким показателем, однако ниже, чем в марте 2013 года (82,15%) (табл. 10)

Таблица 10 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровень удовлетворенности** | 66,7 | 100 | 50 | - | 100 | 66,7 | 100 | 100 | 85,7 | 50 | 100 | 100 | 100 | 80 |

Заявители по услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (3 респондента), «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (1 респондент), «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (1 респондент), «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (1 респондент) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (1 респондент) на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали отрицательный ответ.

По услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2013 и в текущий, проведен сравнительный анализ уровня удовлетворенности, который показывает значительное снижение этого показателя (табл. 11).

Таблица 11 - Динамика уровня удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **3** | **4** | **10** | **11** | **13** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| март 2013 | 84,8 | 51,7 | 52,5 | 62,5 | 60,8 | 80,0 |
| ноябрь 2013 | 66,7 | 50,0 | - | 50,0 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 77,8% (табл. 12), что выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (69,3%).

Таблица 12 - Интегральный уровень качества, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **В целом по услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный уровень качества** | 85,4 | 68,3 | 76,3 | 55,8 | 89,2 | 60,0 | 92,5 | 85,1 | 70,0 | 79,4 | 80,0 | 84,7 | 50,0 | 77,8 |

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ

2. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.

3. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

7. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

1. Письмо Министерства экономического развития Новосибирской области № 1605-14/8 от 30.10.2013 [↑](#footnote-ref-1)
2. Утверждена постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 № 326-па [↑](#footnote-ref-2)
3. Под средствами внебюджетных источников понимаются доходы ГАУ НСО МФЦ, полученные от оказания платных услуг [↑](#footnote-ref-3)
4. МФЦ Маслянинского, Чановского, Карасукского, Мошковского районов не участвовали в рейтинговании в 2012 году, в связи счем не представляется возможным определить динамику балльной оценки. [↑](#footnote-ref-4)
5. Наименование услуги респонденты формулировали самостоятельно. В дальнейшем наименование услуг было приведено в соответствие с Перечнем государственных и муниципальных услуг Новосибирской области [↑](#footnote-ref-5)
6. Здесь и далее общие показатели качества и доступности услуг по филиалам МФЦ рассчитаны по всем услугам, попавшим в опрос [↑](#footnote-ref-6)
7. Здесь и далее по разделу 1.2. означает, что в данном МФЦ по данной услуге заявителей на момент проведения опроса не было [↑](#footnote-ref-7)
8. В случае обращения в срок с 1-го по 15-е число месяца. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги - 56 дней в случае обращения, в срок с 16-го числа месяца [↑](#footnote-ref-8)
9. при подаче документов по месту жительства заявителя - один месяц;

   при наличии документально подтвержденных обстоятельств, связанных с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезнью или смертью близкого родственника и требующих выезда из Российской Федерации, - трех рабочих дней;

   при оформлении паспорта заявителю, имеющему (имевшему) допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям - три месяца;

   при подаче документов не по месту жительства заявителя - четыре месяца. [↑](#footnote-ref-9)
10. в 10-дневный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов (или заявления о выдаче (замене) паспорта и личной фотографии в форме электронных документов) в случае оформления паспорта по месту жительства, а также в связи с утратой (похищением) паспорта, если утраченный (похищенный) паспорт ранее выдавался этим же подразделением;

    в 2-месячный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов (или заявления о выдаче (замене) паспорта и личной фотографии в форме электронных документов) в случае оформления паспорта не по месту жительства или в связи с утратой (похищением) паспорта, если утраченный (похищенный) паспорт ранее выдавался иным подразделением. [↑](#footnote-ref-10)
11. Государственная регистрация права собственности на объект жилого назначения проводится в течение восемнадцати календарных дней со дня приема заявления и документов, необходимых для данной процедуры. Если на государственную регистрацию также представлено заявление о государственной регистрации ипотеки в силу закона, регистрируемой одновременно с государственной регистрацией права лица, приобретающего объект недвижимости, государственная регистрация проводится не позднее чем в течение пяти рабочих дней со дня приема заявления и иных документов, необходимых для предоставления данной услуги. [↑](#footnote-ref-11)
12. При регистрации гражданина по месту пребывания - в течение 3-х дней со дня поступления документов в орган регистрационного учета. В случае, предусмотренном [пунктом 29](consultantplus://offline/ref=96188D38F64514617AF252D88575F54362F9E74387A69B1693D0F890CE03779495C78E5C00B2B2C2BDR6D) Регламента, - не позднее 8-ми рабочих дней со дня подачи гражданином заявления о регистрации по месту пребывания и документа, удостоверяющего личность.

    При регистрации гражданина по месту жительства - в течение 3-х дней со дня поступления документов в орган регистрационного учета. В случае, предусмотренном [пунктом 30](consultantplus://offline/ref=96188D38F64514617AF252D88575F54362F9E74387A69B1693D0F890CE03779495C78E5C00B2B2C2BDR0D) Регламента, - не позднее 8-ми рабочих дней со дня подачи гражданином заявления о регистрации по месту жительства и документа, удостоверяющего личность. [↑](#footnote-ref-12)
13. Согласно административному регламенту города Новосибирска [↑](#footnote-ref-13)
14. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-14)
15. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-15)
16. за выдачу паспорта - 1 000 рублей;

    за выдачу паспорта гражданину Российской Федерации в возрасте до 14 лет - 300 рублей;

    за внесение изменений в паспорт - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-16)
17. за выдачу паспорта - 200 рублей;

    за выдачу паспорта взамен утраченного или пришедшего в негодность - 500 рублей.

    За выдачу паспорта детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, государственная пошлина в соответствии со [статьей 333.35](consultantplus://offline/ref=28988291B4C27943AF5302F18D064759972A06E6D89A311E926A789337DA94A87CB5113EC380536El0xBC) Налогового кодекса Российской Федерации не взимается. [↑](#footnote-ref-17)
18. Для физических лиц – 1 000 руб.; для юридических лиц – 15 000 руб. [↑](#footnote-ref-18)
19. Доклад Минэкономразвития России «О лицензировании отдельных видов деятельности в Российской Федерации» от 01.04.2013 [↑](#footnote-ref-19)
20. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р (ред. от 28.08.2012) [↑](#footnote-ref-20)
21. Утв. Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п (ред. от 03.05.2012) [↑](#footnote-ref-21)
22. Наименование приведено в соответствии со ст. п. 2 ч. 1 ст. 7 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-22)
23. Наименование приведено в соответствии со ст. 7 и 92 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации" [↑](#footnote-ref-23)
24. А.Аузан, П.Крючкова «Административные барьеры в экономике: задачи дерегулирования» <http://www.smb.ru/analitics.html?id=bar> [↑](#footnote-ref-24)
25. <http://ar.gov.ru/regulation_02_otraslevie_meri/index.html> [↑](#footnote-ref-25)
26. <http://ar.gov.ru/> [↑](#footnote-ref-26)
27. Таблица представлена для случая регистрации ООО, поскольку регистрация физического лица в качестве ИП имеет не принципиальные для данного исследования отличия [↑](#footnote-ref-27)
28. Для ИП – 800 руб. пп.6 п.1 статьи 333.33 Налогового кодекса РФ [↑](#footnote-ref-28)
29. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-29)
30. Государственная пошлина установлена для индивидуальных предпринимателей в размере 800 руб. для индивидуальных предпринимателей и 4 000 руб. для юридических лиц. Иные значения при опросе не выявлены [↑](#footnote-ref-30)
31. Государственная пошлина установлена для индивидуальных предпринимателей в размере 800 руб. для индивидуальных предпринимателей и 4 000 руб. для юридических лиц. Иные значения при опросе не выявлены [↑](#footnote-ref-31)
32. Никто из опрошенных не указал, что отправлял документы почтовой службой [↑](#footnote-ref-32)
33. Никто из опрошенных не указал, что пользовался услугами копирования [↑](#footnote-ref-33)
34. Наименование приведено в соответствии со ст. п. 2 ч. 1 ст. 7 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-34)
35. Наименование приведено в соответствии со ст. 7 и 92 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации" [↑](#footnote-ref-35)
36. Допускается погрешность среднего значения при округлении. В таблице указано более точное значение. [↑](#footnote-ref-36)
37. Согласно Административному регламенту срок предоставления услуги составляет 15 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-37)
38. Согласно Административному регламенту срок предоставления услуги составляет 20 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-38)
39. Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 N 1021-р (ред. от 28.08.2012) [↑](#footnote-ref-39)
40. Допускается отклонение фактического значения от нормативно установленного, поскольку записано со слов респондентов, которые могли указывать сумму уплачиваемой пошлины за выдачу дубликата лицензии, а не самой лицензии или могли не помнить точной суммы государственной пошлины. [↑](#footnote-ref-40)
41. За продление срока действия лицензии – 600 руб. За предоставление лицензии – 6 000 руб. [↑](#footnote-ref-41)
42. Согласно административному регламенту помимо пошлины взымается плата за вред, наносимый автомобильным дорогам. [↑](#footnote-ref-42)
43. Государственная пошлина установлена для индивидуальных предпринимателей в размере 800 руб. для индивидуальных предпринимателей и 4 000 руб. для юридических лиц. Иные значения при опросе не выявлены [↑](#footnote-ref-43)
44. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-44)
45. Наименование приведено в соответствии со ст. п. 2 ч. 1 ст. 7 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-45)
46. Наименование приведено в соответствии со ст. 7 и 92 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации" [↑](#footnote-ref-46)
47. Согласно административному регламенту помимо пошлины взымается плата за вред, наносимый автомобильным дорогам. [↑](#footnote-ref-47)
48. Согласно административному регламенту помимо пошлины взымается плата за вред, наносимый автомобильным дорогам. [↑](#footnote-ref-48)
49. Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 N 1021-р (ред. от 28.08.2012) [↑](#footnote-ref-49)
50. В случае обращения в срок с 1-го по 15-е число месяца. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги - 56 дней в случае обращения, в срок с 16-го числа месяца. [↑](#footnote-ref-50)
51. По совместному заявлению лиц, вступающих в брак, указанный срок может быть уменьшен (брак заключается до истечения месяца), а также увеличен, но не более чем на месяц, руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, при наличии уважительных причин.. При наличии особых обстоятельств брак может быть заключен в день подачи заявления. [↑](#footnote-ref-51)
52. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги при письменном обращении заявителя. При личном обращении – услуга предоставляется в течение 15 минут. [↑](#footnote-ref-52)
53. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при последующих обращениях не должно превышать 15 минут [↑](#footnote-ref-53)
54. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на подачу документов по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-54)
55. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-55)
56. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на подачу документов по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-56)
57. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-57)
58. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги – 5 дней при получении уполномоченным органом по почте, электронной почте, через Единый портал заявления и документов. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при личном представлении заявителем в уполномоченный орган заявления не может превышать 1 дня. [↑](#footnote-ref-58)
59. С каждого из супругов при взаимном согласии супругов, не имеющих общих несовершеннолетних детей и при расторжении брака в судебном порядке. При расторжении брака по заявлению одного из супругов в случае, если другой супруг признан судом безвестно отсутствующим, недееспособным или осужденным за совершение преступления к лишению свободы на срок свыше трех лет, - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-59)
60. За выдачу повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния. За выдачу физическим лицам справок из архивов органов записи актов гражданского состояния и иных уполномоченных органов - 100 рублей. [↑](#footnote-ref-60)
61. За государственную регистрацию транспортных средств и совершение иных регистрационных действий, связанных с выдачей государственных регистрационных знаков. В случае совершения иных регистрационных действий, связанных с выдачей паспорта транспортного средства, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 500 рублей, с выдачей свидетельства о регистрации транспортного средства, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 300 рублей. За временную регистрацию ранее зарегистрированных транспортных средств по месту их пребывания - 200 рублей. За внесение изменений в выданный ранее паспорт транспортного средства - 200 рублей. За выдачу государственных регистрационных знаков транспортных средств «Транзит», в том числе взамен утраченных или пришедших в негодность изготавливаемых из расходных материалов на бумажной основе, - 100 рублей. За выдачу свидетельства на высвободившийся номерной агрегат, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-61)
62. Также уплачивается сбор за пользование объектами животного мира в соответствии с пунктами 1 - 3 статьи 333.3 Налогового кодекса Российской Федерации. [↑](#footnote-ref-62)
63. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-63)
64. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-64)
65. <http://ohotnadzor.nso.ru/Common/Pages/default.aspx> [↑](#footnote-ref-65)
66. Постановление Правительства Новосибирской области от 18.10.2010 № 176-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Новосибирской области административных регламентов предоставления государственных услуг» [↑](#footnote-ref-66)
67. В случае обращения в срок с 1-го по 15-е число месяца. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги - 56 дней в случае обращения, в срок с 16-го числа месяца. [↑](#footnote-ref-67)
68. По совместному заявлению лиц, вступающих в брак, указанный срок может быть уменьшен (брак заключается до истечения месяца), а также увеличен, но не более чем на месяц, руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, при наличии уважительных причин.. При наличии особых обстоятельств брак может быть заключен в день подачи заявления. [↑](#footnote-ref-68)
69. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги при письменном обращении заявителя. При личном обращении – услуга предоставляется в течение 15 минут. [↑](#footnote-ref-69)
70. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при последующих обращениях не должно превышать 15 минут [↑](#footnote-ref-70)
71. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги – 5 дней при получении уполномоченным органом по почте, электронной почте, через Единый портал заявления и документов. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при личном представлении заявителем в уполномоченный орган заявления не может превышать 1 дня. [↑](#footnote-ref-71)
72. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на подачу документов по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-72)
73. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на подачу документов по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-73)
74. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-74)
75. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-75)
76. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-76)
77. С каждого из супругов при взаимном согласии супругов, не имеющих общих несовершеннолетних детей и при расторжении брака в судебном порядке. При расторжении брака по заявлению одного из супругов в случае, если другой супруг признан судом безвестно отсутствующим, недееспособным или осужденным за совершение преступления к лишению свободы на срок свыше трех лет, - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-77)
78. За выдачу повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния. За выдачу физическим лицам справок из архивов органов записи актов гражданского состояния и иных уполномоченных органов - 100 рублей. [↑](#footnote-ref-78)
79. За государственную регистрацию транспортных средств и совершение иных регистрационных действий, связанных с выдачей государственных регистрационных знаков. В случае совершения иных регистрационных действий, связанных с выдачей паспорта транспортного средства, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 500 рублей, с выдачей свидетельства о регистрации транспортного средства, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 300 рублей. За временную регистрацию ранее зарегистрированных транспортных средств по месту их пребывания - 200 рублей. За внесение изменений в выданный ранее паспорт транспортного средства - 200 рублей. За выдачу государственных регистрационных знаков транспортных средств «Транзит», в том числе взамен утраченных или пришедших в негодность изготавливаемых из расходных материалов на бумажной основе, - 100 рублей. За выдачу свидетельства на высвободившийся номерной агрегат, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-79)
80. Также уплачивается сбор за пользование объектами животного мира в соответствии с пунктами 1 - 3 статьи 333.3 Налогового кодекса Российской Федерации. [↑](#footnote-ref-80)
81. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-81)
82. Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р. [↑](#footnote-ref-82)
83. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-83)
84. Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-84)
85. Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р. [↑](#footnote-ref-85)
86. Перечень муниципальных услуг администрации Каргатского района утвержден постановлением администрации Каргатского района № 114 от 02.02.2012г. (http://www.kargatskiy.ru/perechenuslug) [↑](#footnote-ref-86)
87. В соответствии со статьей 11 Федерального закона № 210-Фз муниципальные услуги подлежат включению в реестры муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-87)
88. Утв. постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п [↑](#footnote-ref-88)
89. Расчетное значение (среднее между оценкой по мнению заявителей и данными ГАУ НСО МФЦ [↑](#footnote-ref-89)
90. С учетом муниципальных образований, охваченных деятельностью мобильных МФЦ (2 городских округа и 19 муниципальных районов) [↑](#footnote-ref-90)
91. Доля от общего количества услуг ФОИВ, предоставление которых организуется в МФЦ в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 №797 (ред. от 22.12.2012) [↑](#footnote-ref-91)
92. По данным автоматизированной информационной системы Минэкономразвития России «Мониторинг деятельности МФЦ». В АИС не отражены данные о деятельности мобильных МФЦ [↑](#footnote-ref-92)
93. Рассчитано как частное от деления количества муниципальных районов и городских округов, в которых расположен филиал ГАУ НСО «МФЦ» или действует мобильный офис МФЦ на общее количество муниципальных районов и городских округов Новосибирской области. [↑](#footnote-ref-93)
94. Получено по данным мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области. [↑](#footnote-ref-94)
95. Получено по данным мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области. [↑](#footnote-ref-95)
96. Заполняется по каждому действующему на территории Новосибирской области и планируемому к открытию до конца 2013 года многофункциональному центру (учреждению и филиалу учреждения). [↑](#footnote-ref-96)
97. Указывается общая площадь помещений МФЦ [↑](#footnote-ref-97)
98. «Универсальный» специалист – сотрудник МФЦ, осуществляющий взаимодействие с Заявителем в рамках приема заявлений и документов, выдачи результатов услуги, в том числе осуществляющий консультирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг (оператор МФЦ) [↑](#footnote-ref-98)
99. Заполняется по каждому УРМ МФЦ (точке приема заявок) отдельно [↑](#footnote-ref-99)
100. Указывается общая площадь помещений МФЦ [↑](#footnote-ref-100)
101. Заполняется по каждому УРМ МФЦ (точке приема заявок) отдельно [↑](#footnote-ref-101)
102. Заполняется по каждому действующему на территории Новосибирской области многофункциональному центру (филиалу учреждения). [↑](#footnote-ref-102)
103. В бумажном виде (по каналам почтовой связи, курьерской доставкой), по электронной почте, по факсимильной связи, по каналам межведомственного взаимодействия, иные способы - указать. [↑](#footnote-ref-103)
104. По данным электронной очереди указывается количество обращений за 9 месяцев 2013 года/с момента открытия МФЦ в 2013 году (на \_\_.\_\_.13г.) [↑](#footnote-ref-104)
105. Заполняется по каждому действующему на территории Новосибирской области многофункциональному центру (филиалу учреждения). К иным услугам относятся (нотариальные, банковские, услуги по ксерокопированию, услуги банкомата, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, услуги доступа к справочным правовым системам и др.) [↑](#footnote-ref-105)
106. Указывается только для услуг, предоставляемых МФЦ [↑](#footnote-ref-106)
107. Заполняется при условии организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе организаций (отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», банков, торговых сетей и др.). При оказании услуг на основании агентского договора прикладывается его сканированная копия [↑](#footnote-ref-107)
108. \* Информация представляется отдельно по каждому учреждению и филиалам учреждения [↑](#footnote-ref-108)
109. Перечень федеральных органов исполнительной власти определен в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления». [↑](#footnote-ref-109)
110. \* Информация представляется отдельно по каждому учреждению и по каждому филиалу учреждения, при наличии нескольких источников финансирования заполняются отдельные таблицы по каждому источнику [↑](#footnote-ref-110)
111. В качестве примера в графу 4 занесены максимальные баллы по каждому подкритерию [↑](#footnote-ref-111)
112. В качестве примера в графу 5 занесены максимальные итоговые оценки по каждому подкритерию и максимальные итоговые баллы по каждому критерию [↑](#footnote-ref-112)
113. При предоставлении данных за 9 месяцев с начала 2013 года, вводится поправочный коэффициент, равный 1,2 [↑](#footnote-ref-113)
114. По данным, представленным ГАУ НСО «МФЦ» [↑](#footnote-ref-114)
115. По данным Федеральной службы государственной статистики в сети Интернет [http://www.gks.ru](http://www.gks.ru/) (на начало 2012 года) [↑](#footnote-ref-115)
116. По данным, представленным ГАУ НСО МФЦ [↑](#footnote-ref-116)
117. По данным, представленным ГАУ НСО МФЦ [↑](#footnote-ref-117)
118. Постановление Губернатора Новосибирской области от 22.03.2013 №63 [↑](#footnote-ref-118)
119. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-119)
120. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-120)
121. Постановление Губернатора Новосибирской области от 08.07.2013 №175 [↑](#footnote-ref-121)
122. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-122)
123. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-123)
124. Постановление Губернатора Новосибирской области от 26.02.2013 №45 [↑](#footnote-ref-124)
125. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-125)
126. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-126)
127. Постановление Губернатора Новосибирской области от 09.01.2013 №1 [↑](#footnote-ref-127)
128. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-128)
129. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло. [↑](#footnote-ref-129)
130. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-130)
131. <http://minobr.nso.ru/Documentation/Pages/reglaments.aspx> [↑](#footnote-ref-131)
132. Размер пошлины указан для организаций, аккредитация которых отнесена к полномочиям Минобрнауки Новосибирской области [↑](#footnote-ref-132)
133. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-133)
134. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-134)
135. Утв. Приказом Министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 11 июля 2012 г. №239 [↑](#footnote-ref-135)
136. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-136)
137. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-137)
138. Приказ Министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 08.11.2013 №304 [↑](#footnote-ref-138)
139. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-139)
140. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло. [↑](#footnote-ref-140)
141. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-141)
142. Приказ Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области от 14.12.2010 №79 [↑](#footnote-ref-142)
143. Постановление Правительства РФ от 16.11.2009 №934 [↑](#footnote-ref-143)
144. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-144)
145. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-145)
146. Приказ Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области от 23.01.2012 №3 [↑](#footnote-ref-146)
147. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-147)
148. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-148)
149. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-149)
150. В случае обращения в срок с 1-го по 15-е число месяца. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги - 56 дней в случае обращения, в срок с 16-го числа месяца. [↑](#footnote-ref-150)
151. Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-151)
152. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-152)
153. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги при письменном обращении заявителя. При личном обращении – услуга предоставляется в течение 15 минут. [↑](#footnote-ref-153)
154. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при последующих обращениях не должно превышать 15 минут [↑](#footnote-ref-154)
155. В соответствии с административным регламентом время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут. В случае предварительного согласования даты и времени обращения заявителя время ожидания в очереди не должно превышать 5 минут. [↑](#footnote-ref-155)
156. В соответствии с административным регламентом время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут [↑](#footnote-ref-156)
157. В соответствии с административным регламентом время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут. В случае предварительного согласования даты и времени обращения заявителя время ожидания в очереди не должно превышать 5 минут. [↑](#footnote-ref-157)
158. http://www.zags.nso.ru/deyatelnost/statistic/Pages/default.aspx [↑](#footnote-ref-158)
159. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-159)
160. По совместному заявлению лиц, вступающих в брак, указанный срок может быть уменьшен (брак заключается до истечения месяца), а также увеличен, но не более чем на месяц, руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, при наличии уважительных причин.. При наличии особых обстоятельств брак может быть заключен в день подачи заявления. [↑](#footnote-ref-160)
161. С каждого из супругов при взаимном согласии супругов, не имеющих общих несовершеннолетних детей и при расторжении брака в судебном порядке. При расторжении брака по заявлению одного из супругов в случае, если другой супруг признан судом безвестно отсутствующим, недееспособным или осужденным за совершение преступления к лишению свободы на срок свыше трех лет, - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-161)
162. За выдачу повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния. За выдачу физическим лицам справок из архивов органов записи актов гражданского состояния и иных уполномоченных органов - 100 рублей. [↑](#footnote-ref-162)
163. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на подачу документов по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-163)
164. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на подачу документов по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-164)
165. Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-165)
166. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-166)
167. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-167)
168. За государственную регистрацию транспортных средств и совершение иных регистрационных действий, связанных с выдачей государственных регистрационных знаков. В случае совершения иных регистрационных действий, связанных с выдачей паспорта транспортного средства, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 500 рублей, с выдачей свидетельства о регистрации транспортного средства, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 300 рублей. За временную регистрацию ранее зарегистрированных транспортных средств по месту их пребывания - 200 рублей. За внесение изменений в выданный ранее паспорт транспортного средства - 200 рублей. За выдачу государственных регистрационных знаков транспортных средств «Транзит», в том числе взамен утраченных или пришедших в негодность изготавливаемых из расходных материалов на бумажной основе, - 100 рублей. За выдачу свидетельства на высвободившийся номерной агрегат, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-168)
169. <http://ohotnadzor.nso.ru/Common/Pages/default.aspx> [↑](#footnote-ref-169)
170. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги – 5 дней при получении уполномоченным органом по почте, электронной почте, через Единый портал заявления и документов. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при личном представлении заявителем в уполномоченный орган заявления не может превышать 1 дня. [↑](#footnote-ref-170)
171. Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-171)
172. Также уплачивается сбор за пользование объектами животного мира в соответствии с пунктами 1 - 3 статьи 333.3 Налогового кодекса Российской Федерации. [↑](#footnote-ref-172)
173. По экспертной оценке Консультанта, разработка административного регламента по данному виду деятельности не требуется, поскольку соответствующая информация в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 7 Федерального закона т 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», истребование от заявителя документов, имеющихся в распоряжении органов местного самоуправления, запрещается, а единственное назначение данной справки – подтверждение неиспользования права на бесплатную приватизацию жилья для получения услуги №5 - приватизация [↑](#footnote-ref-173)
174. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-174)
175. Предусмотрена возможность приостановления предоставления услуги, основания для такого приостановления и возобновления предоставления, однако не указаны сроки приостановления [↑](#footnote-ref-175)
176. В соответствии с административным регламентом – 33 рабочих дня. Для сопоставимости с ответами респондентов сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-176)
177. В регламенте приведен перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, однако отсутствуют сведения о плате за эти услуги [↑](#footnote-ref-177)
178. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-178)
179. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-179)
180. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-180)
181. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-181)
182. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-182)
183. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости продление осуществляется не более чем на 30 календарных дней. [↑](#footnote-ref-183)
184. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней.. При необходимости продление осуществляется не более чем на 30 календарных дней. [↑](#footnote-ref-184)
185. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-185)
186. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-186)
187. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-187)
188. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-188)
189. Официальный сайт города Бердска в сети Интернет: http://www.berdskadm.ru/ [↑](#footnote-ref-189)
190. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-190)
191. Здесь и далее «н/д» - нет данных, отсутствует административный регламент по данной услуге [↑](#footnote-ref-191)
192. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-192)
193. http://www.admiskitim.ru/ [↑](#footnote-ref-193)
194. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-194)
195. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-195)
196. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов все сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-196)
197. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-197)
198. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-198)
199. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-199)
200. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-200)
201. В соответствии с административным регламентом – 10 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-201)
202. Здесь и далее – не установлен [↑](#footnote-ref-202)
203. Официальный сайт р.п. Кольцово в сети Интернет <http://www.kolcovo.ru/MunicipalService/projects/> [↑](#footnote-ref-203)
204. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-204)
205. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-205)
206. Административный регламент по данной услуге отсутствует [↑](#footnote-ref-206)
207. Утв. распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 N 1021-р (ред. от 28.08.2012) [↑](#footnote-ref-207)
208. Пошлина за разрешение на установку рекламной конструкции. За аннулирование разрешения плата, в том числе пошлина, не взимается [↑](#footnote-ref-208)
209. Официальный сайт Баганского района в сети Интернет <http://bagan.nso.ru/deyatelnost/admreforma/admreglament/Pages/default.aspx> и официальный сайт Баганского сельсоветав сети Интернет ttp://baganselsovet.ru/legal\_acts.php?id\_npas=51&blok=adm&razdel=legal\_acts [↑](#footnote-ref-209)
210. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-210)
211. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-211)
212. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-212)
213. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-213)
214. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-214)
215. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-215)
216. В соответствии с проектом административного регламента – 60 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-216)
217. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней [↑](#footnote-ref-217)
218. Не установлено административным регламентом [↑](#footnote-ref-218)
219. Официальный сайт Барабинского района в сети Интернет <http://www.admbaraba.ru/page/utverzhdennye-reglamenty-administracii-barabinskogo-rajona> и официальный сайт города Барабинска в сети Интернет <http://xn----7sbabaaecv4babf2atrj9bfnlk8grk.xn--p1ai/node/1582> [↑](#footnote-ref-219)
220. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-220)
221. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-221)
222. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-222)
223. В соответствии с административным регламентом – 40 рабочих дней. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 15 дней. [↑](#footnote-ref-223)
224. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. При необходимости продлевается до 70 дней. Следует отметить, что 70 календарных дней меньше, чем 60 рабочих, т.е. регламент содержит внутреннее противоречие. [↑](#footnote-ref-224)
225. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-225)
226. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-226)
227. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-227)
228. Нет данных. Административный регламент по данной услуге отсутствует [↑](#footnote-ref-228)
229. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 12 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-229)
230. Утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [↑](#footnote-ref-230)
231. Согласно административному регламенту, муниципальная услуга предоставляется бесплатно, кроме затрат по оформлению договора передачи, технического и кадастрового паспорта БТИ, которые несет заявитель за счет собственных средств. [↑](#footnote-ref-231)
232. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-232)
233. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-233)
234. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-234)
235. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-235)
236. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-236)
237. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-237)
238. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой.. [↑](#footnote-ref-238)
239. В соответствии с административным регламентом: Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 14 дней со дня регистрации в заявления. [↑](#footnote-ref-239)
240. В соответствии с административным регламентом: Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 90 рабочих дней со дня регистрации в установленном, в Административном регламенте, порядке заявления о предоставлении земельного участка.. [↑](#footnote-ref-240)
241. В соответствии с административным регламентом: Срок предоставления муниципальной услуги: 48 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-241)
242. В соответствии с административным регламентом: Общий срок предоставления муниципальной услуги:

     Выдача разрешения на строительство индивидуального жилого дома на территории Болотнинского района Новосибирской области осуществляется в течение 10 дней с момента регистрации обращения заявителя. [↑](#footnote-ref-242)
243. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-243)
244. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 [↑](#footnote-ref-244)
245. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-245)
246. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-246)
247. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-247)
248. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-248)
249. В соответствии с административным регламентом: Срок предоставления услуги - 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги и в полном объеме прилагаемых к нему документов (по необходимости), соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации. Срок направления уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги – 2 (два) рабочих дня. Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги – 30 (тридцать) календарных дней. [↑](#footnote-ref-249)
250. В соответствии с административным регламентом: Срок предоставления услуги - 10 календарных дней со дня регистрации надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги и в полном объеме прилагаемых к нему документов (по необходимости), соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 30календарных дня. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 2 рабочих дня. [↑](#footnote-ref-250)
251. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-251)
252. В соответствии с административным регламентом: Срок предоставления муниципальной услуги: 48 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-252)
253. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-253)
254. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-254)
255. Нормативное значение времени ожидания в очереди для получения результата не установлено [↑](#footnote-ref-255)
256. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-256)
257. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-257)
258. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-258)
259. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-259)
260. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-260)
261. В соответствии с административным регламентом: Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 14 дней со дня регистрации заявления. [↑](#footnote-ref-261)
262. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-262)
263. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 45 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-263)
264. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-264)
265. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-265)
266. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-266)
267. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-267)
268. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-268)
269. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-269)
270. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-270)
271. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-271)
272. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-272)
273. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-273)
274. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-274)
275. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-275)
276. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-276)
277. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-277)
278. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-278)
279. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-279)
280. http://iskitim-r.ru/ [↑](#footnote-ref-280)
281. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-281)
282. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-282)
283. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-283)
284. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-284)
285. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-285)
286. Указан срок регистрации ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории района и нуждающихся в получении мест в дошкольных образовательных учреждениях. Прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в дошкольные образовательные учреждения осуществляется в день обращения заявителя. Зачисление детей в дошкольные образовательные учреждения осуществляется в день заключения договора между дошкольными образовательными учреждениями и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-286)
287. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-287)
288. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-288)
289. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-289)
290. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-290)
291. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-291)
292. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-292)
293. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-293)
294. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-294)
295. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-295)
296. соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 80 календарных дней. [↑](#footnote-ref-296)
297. В соответствии с административным регламентом – 20 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-297)
298. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 60 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-298)
299. Постановление Администрации Каргатского района от 15.03.2012 № 216 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций, аннулированию таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций» [↑](#footnote-ref-299)
300. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 [↑](#footnote-ref-300)
301. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-301)
302. В соответствии с административным регламентом максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления в управлении [↑](#footnote-ref-302)
303. В соответствии с административным регламентом максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления в управлении [↑](#footnote-ref-303)
304. В соответствии с административным регламентом максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 160 календарных дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-304)
305. Перечень муниципальных услуг администрации Каргатского района утвержден постановлением администрации Каргатского района № 114 от 02.02.2012г. (http://www.kargatskiy.ru/perechenuslug) [↑](#footnote-ref-305)
306. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-306)
307. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-307)
308. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-308)
309. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-309)
310. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-310)
311. В соответствии с административным регламентом: 30 календарных дней со дня регистрации заявления [↑](#footnote-ref-311)
312. В соответствии с административным регламентом: Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 14 дней со дня регистрации заявления. [↑](#footnote-ref-312)
313. В соответствии с административным регламентом: Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня регистрации в установленном в Административном регламенте порядке заявления о предоставлении земельного участка [↑](#footnote-ref-313)
314. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-314)
315. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-315)
316. В соответствии с административным регламентом: Общий срок предоставления муниципальной услуги:

     Десять рабочих дней со дня поступления в администрацию заявления правообладателя земельного участка и существующих объектов недвижимости, расположенных на земельном участке. [↑](#footnote-ref-316)
317. В соответствии со статьей 11 Федерального закона № 210-ФЗ муниципальные услуги подлежат включению в реестры муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-317)
318. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-318)
319. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-319)
320. В соответствии с административным регламентом – в течение 30 календарных дней принимается решение о предоставлении муниципальной услуги. В течение 30 календарных дней с даты принятия указанного решения осуществляется подготовка проекта постановления о предоставлении в аренду имущества муниципальной казны и договора аренды. [↑](#footnote-ref-320)
321. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-321)
322. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-322)
323. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-323)
324. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-324)
325. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-325)
326. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-326)
327. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 70 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-327)
328. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-328)
329. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-329)
330. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-330)
331. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-331)
332. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-332)
333. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-333)
334. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-334)
335. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-335)
336. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-336)
337. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-337)
338. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-338)
339. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-339)
340. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-340)
341. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-341)
342. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-342)
343. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-343)
344. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-344)
345. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-345)
346. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-346)
347. Административный регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-347)
348. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-348)
349. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-349)
350. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-350)
351. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 10 дней. [↑](#footnote-ref-351)
352. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-352)
353. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-353)
354. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-354)
355. В соответствии с административным регламентом: Оказание единовременной финансовой помощи гражданам на восстановление индивидуальных жилых домов, пострадавших в результате пожара осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации обращения заявителя (получения администрацией документов, согласно перечня указанного в пункте 13 настоящего административного регламента). [↑](#footnote-ref-355)
356. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-356)
357. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-357)
358. В соответствии с административным регламентом: Решение вопроса о приватизации жилых помещений принимается в двухмесячный срок с момента регистрации обращения заявителя (получения администрацией документов, согласно перечня указанного в пункте 16 настоящего административного регламента). [↑](#footnote-ref-358)
359. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-359)
360. В соответствии с административным регламентом: Общее время предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления [↑](#footnote-ref-360)
361. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-361)
362. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-362)
363. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 45 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-363)
364. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-364)
365. Срок предоставления услуги - 30 календарных дней со дня регистрации надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги и в полном объеме прилагаемых к нему документов (по необходимости), соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации. [↑](#footnote-ref-365)
366. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-366)
367. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-367)
368. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-368)
369. Сведения об утверждении предоставленных документов, реквизиты утверждающих регламенты нормативных правовых актов не представлены [↑](#footnote-ref-369)
370. <http://kyshtovka.nsknet.ru/municipalnye-uslugi/> [↑](#footnote-ref-370)
371. <http://kyshtovka.nsknet.ru/o-kompanii/mo-kyshtovskogo-selsoveta-20049/>. Сайт неисправен, выдает сообщение о технической ошибке. [↑](#footnote-ref-371)
372. Респонденты затруднились с ответом, отсутствуют данные для расчетов [↑](#footnote-ref-372)
373. Здесь и далее – наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-373)
374. Недостаточно данных для расчета модального значения [↑](#footnote-ref-374)
375. Респонденты затруднились с ответом, отсутствуют данные для расчетов [↑](#footnote-ref-375)
376. Недостаточно данных для расчета модального значения [↑](#footnote-ref-376)
377. Срок предоставления услуги в соответствии с административным регламентом составляет 90 рабочих дней и 3 рабочих дня – срок выдачи результата предоставления услуги. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-377)
378. Недостаточно данных для расчета модального значения [↑](#footnote-ref-378)
379. Недостаточно данных для расчета модального значения [↑](#footnote-ref-379)
380. Не установлено [↑](#footnote-ref-380)
381. Недостаточно данных для расчета модального значения [↑](#footnote-ref-381)
382. Недостаточно данных для расчета модального значения [↑](#footnote-ref-382)
383. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-383)
384. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-384)
385. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-385)
386. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-386)
387. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-387)
388. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-388)
389. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-389)
390. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-390)
391. Срок ожидания в очереди регламентом не установлен [↑](#footnote-ref-391)
392. Заявители затруднились с ответом [↑](#footnote-ref-392)
393. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-393)
394. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-394)
395. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой [↑](#footnote-ref-395)
396. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-396)
397. В соответствии с административным регламентом: Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 календарных дней со дня регистрации заявления в управлении [↑](#footnote-ref-397)
398. В соответствии с административным регламентом: Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации в установленном в административном регламенте порядке заявления о предоставлении земельного участка. [↑](#footnote-ref-398)
399. В соответствии с административным регламентом: Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня регистрации в установленном в Административном регламенте порядке заявления о предоставлении земельного участка. [↑](#footnote-ref-399)
400. В соответствии с административным регламентом: Выдача разрешения на строительство индивидуального жилого дома на территории Мошковского района Новосибирской области осуществляется в течение 10 дней с момента регистрации обращения заявителя (получения администрацией документов, согласно перечню, указанному в пункте 2.6.1. настоящего административного регламента). [↑](#footnote-ref-400)
401. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-401)
402. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-402)
403. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-403)
404. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-404)
405. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-405)
406. Административный регламент не выявлен [↑](#footnote-ref-406)
407. Официальный сайт Новосибирского района в сети Интернет <http://nsr.nso.ru/> [↑](#footnote-ref-407)
408. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-408)
409. Здесь и далее «н/д» - нет данных, отсутствует административный регламент по данной услуге [↑](#footnote-ref-409)
410. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-410)
411. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-411)
412. В соответствии с административным регламентом – 130 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-412)
413. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-413)
414. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-414)
415. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-415)
416. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-416)
417. Прием заявлений, постановка на учет детей дошкольного возраста, регистрация ребенка в единой электронной базе данных о системе дошкольного образования Ордынского района – в день обращения Заявителя. Зачисление детей в ДОУ – в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-417)
418. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном запросе факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить вопрос о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. [↑](#footnote-ref-418)
419. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-419)
420. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-420)
421. В соответствии с административным регламентом – 10 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-421)
422. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-422)
423. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-423)
424. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-424)
425. http://www.severnoe-nso.ru/index.htm [↑](#footnote-ref-425)
426. http://www.severnoe-nso.ru/index49.htm [↑](#footnote-ref-426)
427. Здесь и далее реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг Северного сельсовета указаны в соответствии с информацией, предоставленной администрацией Северного сельсовета при проведении мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг в марте 2013 года. По данным открытых источников указанную информацию подтвердить не удалось – на сайте администрации Северного сельсовета в сети Интернет размещены проекты административных регламентов без указания реквизитов нормативных правовых актов об их утверждении. [↑](#footnote-ref-427)
428. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-428)
429. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-429)
430. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-430)
431. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней [↑](#footnote-ref-431)
432. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней [↑](#footnote-ref-432)
433. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-433)
434. Административным регламентом время ожидания в очереди для получения результата услуги не установлено [↑](#footnote-ref-434)
435. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-435)
436. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-436)
437. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-437)
438. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-438)
439. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-439)
440. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-440)
441. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-441)
442. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-442)
443. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-443)
444. Регламент не представлен. [↑](#footnote-ref-444)
445. Официальный сайт Татарского района ([http://www.regiontatarsk.ru](http://www.regiontatarsk.ru/)) и на сайте Администрации города Татарска ([http://admtatarsk.ru](http://admtatarsk.ru/)) в сети Интернет [↑](#footnote-ref-445)
446. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-446)
447. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-447)
448. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. В случае необходимости проведения проверки, может быть продлен до 70 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-448)
449. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. В случае необходимости проведения проверки, может быть продлен до 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-449)
450. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-450)
451. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-451)
452. Здесь и далее «н/д» - нет данных, отсутствует административный регламент по данной услуге [↑](#footnote-ref-452)
453. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-453)
454. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-454)
455. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-455)
456. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-456)
457. В соответствии с административным регламентом – в течение 30 календарных дней принимается решение о предоставлении муниципальной услуги. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-457)
458. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-458)
459. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-459)
460. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-460)
461. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-461)
462. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-462)
463. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-463)
464. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-464)
465. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-465)
466. Указан срок регистрации ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Убинского района и нуждающихся в получении мест в МК ДОУ. Прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в МК ДОУ  осуществляется в день обращения заявителя. Зачисление детей в МК ДОУ  осуществляется в день заключения договора между МК ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-466)
467. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-467)
468. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-468)
469. В соответствии с административным регламентом – 15 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-469)
470. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-470)
471. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-471)
472. Административный регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-472)
473. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-473)
474. Указан срок регистрации ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Усть-Таркского района и нуждающихся в получении мест в дошкольных образовательных учреждениях. Прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в дошкольные образовательные учреждения осуществляется в день обращения заявителя. Зачисление детей в дошкольные образовательные учреждения осуществляется в день заключения договора между дошкольными образовательными учреждениями и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-474)
475. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-475)
476. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-476)
477. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 70 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-477)
478. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-478)
479. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-479)
480. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-480)
481. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по подготовке и выдаче разрешения на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию [↑](#footnote-ref-481)
482. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-482)
483. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов все сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-483)
484. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-484)
485. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-485)
486. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-486)
487. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-487)
488. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней [↑](#footnote-ref-488)
489. В соответствии с административным регламентом – 45 рабочих дней [↑](#footnote-ref-489)
490. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-490)
491. Здесь и далее – не установлено административным регламентом [↑](#footnote-ref-491)
492. <http://gorcher.ru/index.php/administrativeregulations/operatingregulations> [↑](#footnote-ref-492)
493. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-493)
494. Данные административного регламента не позволяют однозначно определить срок предоставления муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-494)
495. Отсутствует регламент предоставления муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-495)
496. Административным регламентом установлен срок 14 рабочих дней. В целях сопоставимости в ответами респондентов все сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-496)
497. Административным регламентом установлен срок 10 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-497)
498. Административным регламентом установлен срок 90 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-498)
499. http://chistoozernoe.nso.ru/Pages/default.aspx [↑](#footnote-ref-499)
500. http://чистоозерное.рф/ [↑](#footnote-ref-500)
501. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-501)
502. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-502)
503. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-503)
504. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-504)
505. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-505)
506. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-506)
507. Указан срок регистрации ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Чулымского района и нуждающихся в получении мест в дошкольных образовательных учреждениях. Прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в дошкольные образовательные учреждения осуществляется в день обращения заявителя. Зачисление детей в дошкольные образовательные учреждения осуществляется в день заключения договора между дошкольными образовательными учреждениями и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-507)
508. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. [↑](#footnote-ref-508)
509. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-509)
510. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-510)
511. В соответствии с административным регламентом –15 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-511)
512. В соответствии с административным регламентом –48 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-512)
513. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 14 дней. [↑](#footnote-ref-513)
514. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-514)
515. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-515)
516. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-516)
517. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-517)
518. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-518)
519. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-519)
520. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-520)
521. Регламент не предоставлен. [↑](#footnote-ref-521)