

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ** | **УТВЕРЖДАЮ** |
| **От Государственного Заказчика** | **От Исполнителя** |
| Первый заместитель  Председатель Правительства -  Министр экономического развития  Новосибирской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Струков  «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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:

**«Методическое сопровождение реализации мероприятий заявки Правительства Новосибирской области, получивших поддержку по результатам конкурсного отбора проектов проведения мероприятий в рамках административной реформы в 2012 году»**

**Часть 2**

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

**Москва   
2013**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[2 МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРУЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПРОВЕДЕНИЕ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРУЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА СТАДИИ РАЗРАБОТКИ ПРОЕКТА НОРМАТИВНОГО ПРАВОВОГО АКТА В СООТВЕТСТВИИ С УТВЕРЖДЕННЫМ ПОРЯДКОМ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРУЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ 4](#_Toc353550950)

[2.1 Сбор данных для проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов и их анализ 20](#_Toc353550951)

[2.2 Методическое сопровождение проведения публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов 24](#_Toc353550952)

[2.2.1 Рекомендации по отбору экспертов и заинтересованных лиц для участия в публичных консультациях 25](#_Toc353550953)

[2.2.2 Рекомендации по выбору способа (набора способов) проведения публичных консультаций 36](#_Toc353550954)

[2.2.3 Разработка проектов материалов, необходимых для проведения публичных консультаций 39](#_Toc353550955)

[2.2.4 Свод и обработка позиций, изложенных участниками публичных консультаций 42](#_Toc353550956)

[2.2.5 Подготовка справок о результатах публичных консультаций 45](#_Toc353550957)

[2.3 Подготовка проектов заключений об оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов 47](#_Toc353550958)

[3 РАЗРАБОТКА ТИПОВЫХ АДМИНИСТРАТИВНЫХ РЕГЛАМЕНТОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И (ИЛИ) ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ КОНТРОЛЯ 51](#_Toc353550959)

[3.1 Анализ нормативной правовой базы Российской Федерации и Новосибирской области на предмет выявления требований, предъявляемых к административным регламентам предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций 51](#_Toc353550960)

[3.2 Разработка типовых административных регламентов исполнения муниципальных функций контроля 66](#_Toc353550961)

[4 Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга качества и доступности наиболее массовых общественно значимых государственных услуг и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Новосибирской области и органами местного самоуправления в Новосибирской области, в приоритетных сферах (строительство и инвестиции, жилищно-коммунальное хозяйство, социальная помощь населению, транспорт) 86](#_Toc353550962)

[4.1 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 92](#_Toc353550963)

[4.2 Проведение социологических опросов, включая опрос фокус-групп, сформированных по различным принципам (в т.ч. групп с участием представителей общественных объединений) с целью определения степени удовлетворенности населения качеством и доступностью предоставления наиболее массовых государственных и муниципальных услуг, в том числе на предмет оценки уровня административных барьеров и оценки качества и доступности предоставления наиболее массовых государственных и муниципальных услуг 116](#_Toc353550964)

[4.2.1 Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области 116](#_Toc353550965)

[4.2.2 Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности муниципальных услуг Новосибирской области 165](#_Toc353550966)

[4.3 Подготовка информации о соответствии фактического качества 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 214](#_Toc353550967)

[4.4 Определение мер для областных исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления) Новосибирской области по повышению эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на основе полученной информации 242](#_Toc353550968)

[4.5 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 или по их разработке 246](#_Toc353550969)

[5 Представление результатов научно-исследовательской работы на заседании комиссии по проведению административной реформы Новосибирской области 275](#_Toc353550970)

[5.1 Подготовка доклада о результатах научно-исследовательской работы 275](#_Toc353550971)

[5.2 Подготовка презентационных материалов о результатах научно-исследовательской работы 275](#_Toc353550972)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 276](#_Toc353550973)

# МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРУЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПРОВЕДЕНИЕ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРУЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА СТАДИИ РАЗРАБОТКИ ПРОЕКТА НОРМАТИВНОГО ПРАВОВОГО АКТА В СООТВЕТСТВИИ С УТВЕРЖДЕННЫМ ПОРЯДКОМ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРУЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Начальным этапом проведения оценки регулирующего воздействия на стадии оценки эффективности вводимого государственного регулирования (проекта нормативного правового акта Новосибирской области) является отбор проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, подлежащих оценке регулирующего воздействия.

Согласно Методическим рекомендациям по внедрению процедуры и порядка проведения оценки регулирующего воздействия в субъектах Российской Федерации[[1]](#footnote-1) состав актов или определенный состав правоотношений, подпадающих под действие процедуры оценки регулирующего воздействия, определяется исходя из существующих приоритетов социально-экономического развития Новосибирской области, планов законотворческой деятельности, а также проведенных исследований социально-экономического положения, конкуренции в отраслях экономики, экономических индексов, рейтингов и т.д.

В соответствии с проектом Положения о порядке проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области (далее – Порядок) оценке регулирующего воздействия подлежат проекты законов Новосибирской области, постановлений Губернатора Новосибирской области, постановлений Правительства Новосибирской области, нормативных правовых актов областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (далее – проекты нормативных правовых актов Новосибирской области), разработанные областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области и предусматривающие нормативное правовое регулирование отношений, указанных в Перечне регулятивных полномочий областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, при исполнении которых проводится оценка регулирующего воздействия.

В этой связи в целях методического сопровождения совершенствования механизмов оценки регулирующего воздействия в Новосибирской области проведен анализ следующих *проектов нормативных правовых актов Новосибирской области*:

1. проекта постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за установлением, изменением и (или) применением регулируемых цен (тарифов, надбавок, ставок, платы, нормативов) и за соблюдением организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, требований о принятии программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, и требований к этим программам, установленных применительно к регулируемым видам деятельности»;
2. проекта закона Новосибирской области «Об обращении с отходами производства и потребления»;
3. проекта постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за утверждением, изменением и (или) применением специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации, и за целевым использованием финансовых средств, полученных газораспределительными организациями Новосибирской области от применения утвержденных специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации»;
4. проекта постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса».

В целях организации деятельности по оценке регулирующего воздействия указанных проектов нормативных правовых актов Новосибирской области разработан соответствующий *план мероприятий*, представленный в таблице 25.

Таблица 25 – План мероприятий по оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование мероприятия в процессе осуществления оценки регулирующего воздействия** | **Содержание мероприятия** | **Сроки исполнения** | **Ответственный** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Проведение предварительной оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области (далее – проекты НПА) | Анализ проектов НПА на предмет регулирования отношений в установленных сферах.  Выявление в проектах НПА признаков нового правового регулирования в части прав и обязанностей субъектов предпринимательской и иной деятельности, создающего риски возникновения негативных последствий.  В зависимости от результатов предварительной оценки регулирующего воздействия проектов НПА:  - подготовка уведомления об отсутствии необходимости проведения оценки регулирующего воздействия;  - подготовка положительного заключения об оценке регулирующего воздействия;  - принятие решения о проведении углубленной оценки регулирующего воздействия | 07.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» |
| В соответствии с результатами проведенной предварительной оценки регулирующего воздействия проектов НПА:  - направление в регулирующий орган уведомления об отсутствии необходимости проведения оценки регулирующего воздействия;  - направление в регулирующий орган положительного заключения об оценке регулирующего воздействия по результатам предварительной оценки регулирующего воздействия;  - согласование решения о проведении углубленной оценки регулирующего воздействия и публичных консультаций | 07.03.2013 | Отдел оценки регулирующего воздействия Минэкономразвития НСО |
|  | Проведение углубленной оценки регулирующего воздействия проектов НПА | Анализ проектов НПА по определенным направлениям оценки (характеристика существующей проблемы в соответствующей сфере регулирования, описание цели регулирования, доказательство невозможности достижения цели с помощью иных вариантов, анализ выгод и издержек от реализации мер государственного регулирования, описание ожидаемых результатов от введения государственного регулирования, рисков и ограничений реализации проектов НПА) | 11.03.2013 – 29.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» |
|  | Сбор и анализ данных для проведения оценки регулирующего воздействия проектов НПА | Планирование сбора, сбор, а также анализ и оценка информации, необходимой при формировании суждения о количественных и качественных параметрах вводимого регулирующего воздействия | 11.02.2013 – 29.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» |
|  | Уведомление о проведении публичных консультаций по проектам НПА | Подготовка уведомления о проведении публичных консультаций в отношении проектов НПА и определение форм публичных консультаций | 11.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» |
| Размещение на официальном сайте Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уведомления о проведении публичных консультаций по проектам НПА с приложением текстов проектов НПА, пояснительных записок к проектам НПА и других документов | 12.03.2013 – 27.03.2013 | Отдел оценки регулирующего воздействия Минэкономразвития НСО |
|  | Определение участников публичных консультаций по проектам НПА и выбор дополнительных форм проведения публичных консультаций по проектам НПА | Формирование общей и специальной групп участников публичных консультаций по проектам НПА. Определение оптимальной дополнительной формы (форм) публичных консультаций в отношении проектов НПА | 12.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» совместно с Отделом оценки регулирующего воздействия Минэкономразвития НСО |
|  | Дополнительное оповещение участников публичных консультаций по проектам НПА | Подготовка и рассылка уведомлений о проведении публичных консультаций по проектам НПА с указанием формы, даты, времени и места проведения публичных консультаций в отношении проектов НПА (в случае выбора очных форм публичных консультаций) | 13.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» совместно с Отделом оценки регулирующего воздействия Минэкономразвития НСО |
|  | Разработка материалов для проведения публичных консультаций относительно положений проектов НПА в дополнительных формах | Формирование документов, необходимых для проведения публичных консультаций по проектам НПА в зависимости от определенных дополнительных форм проведения публичных консультаций | 15.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» |
|  | Проведение публичных консультаций по проектам НПА в дополнительной форме (формах) | Проведение публичных консультаций по проектам НПА в определенной дополнительной очной и (или) заочной форме (формах) | 27.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» совместно с Отделом оценки регулирующего воздействия Минэкономразвития НСО |
|  | Сбор и анализ мнений участников публичных консультаций по проектам НПА | Сбор и анализ мнений участников публичных консультаций по результатам публичных консультаций и формирование проектов позиций уполномоченного органа по каждому полученному комментарию | До 29.03.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» совместно с Отделом оценки регулирующего воздействия Минэкономразвития НСО |
| Подготовка проектов справок о результатах публичных консультаций, содержащих отчеты о проведенных публичных консультациях, в том числе мнения участников публичных консультаций и проекты позиций уполномоченного органа по всем полученным комментариям | 03.04.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» |
|  | Оформление проектов заключений об оценке регулирующего воздействия проектов НПА | Подготовка проектов заключений об оценке регулирующего воздействия проектов НПА | 05.04.2013 | ЗАО «АКГ «РБС» |
| Направление заключений об оценке регулирующего воздействия проектов НПА со справками о результатах публичных консультаций в регулирующие органы | 05.04.2013 | Отдел оценки регулирующего воздействия Минэкономразвития НСО |
|  | Публикация заключений об оценке регулирующего воздействия проектов НПА | Размещение заключений об оценке регулирующего воздействия проектов НПА с приложением справок о результатах публичных консультаций на официальном сайте Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 08.04.2013 | Отдел оценки регулирующего воздействия Минэкономразвития НСО |

На следующем этапе проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области в соответствии с пунктом 12 Порядка осуществлена *предварительная оценка регулирующего воздействия* проектов нормативных правовых актов Новосибирской области.

Согласно пункту 12 Порядка предварительная оценка регулирующего воздействия проведена в целях выявления:

1) направленности проектов нормативных правовых актов Новосибирской области на регулирование отношений, возникающих при реализации областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области полномочий, представленных в Перечне регулятивных полномочий областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, при исполнении которых проводится оценка регулирующего воздействия (далее – Перечень);

2) положений проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, которыми изменяется содержание прав и обязанностей субъектов предпринимательской деятельности, изменяется содержание или порядок реализации полномочий органов государственной власти Новосибирской области в отношениях с субъектами предпринимательской деятельности;

3) возможных последствий введения нового правового регулирования, в частности возникновение рисков:

а) невозможности исполнения субъектами предпринимательской деятельности возложенных на них обязанностей вследствие противоречий или пробелов в правовом регулировании, отсутствия необходимых организационных или технических условий у областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области;

б) возникновения у субъектов предпринимательской деятельности дополнительных расходов при осуществлении предпринимательской деятельности либо к возникновению дополнительных расходов областного бюджета Новосибирской области.

Проект *постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за установлением, изменением и (или) применением регулируемых цен (тарифов, надбавок, ставок, платы, нормативов) и за соблюдением организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, требований о принятии программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, и требований к этим программам, установленных применительно к регулируемым видам деятельности»* (далее – Правила) направлен на регулирование порядка осуществления на территории Новосибирской области соответствующего государственного контроля (надзора).

Государственный контроль предполагается осуществлять путем проведения плановых и внеплановых проверок финансово-хозяйственной деятельности организаций, осуществляющих регулируемую деятельность, в форме документарных и (или) выездных проверок в соответствии с Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и рассматриваемыми Правилами.

В ходе проведения предварительной оценки регулирующего воздействия установлено, что Правилами предусмотрена реализация областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области полномочий, представленных в пункте 4 Перечня регулятивных полномочий областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, при исполнении которых проводится оценка регулирующего воздействия, что предопределяет необходимость проведения углубленной оценки регулирующего воздействия.

Также по результатам проведения предварительной оценки в Правилах выявлены, в том числе, следующие признаки нового правового регулирования в части прав и обязанностей субъектов предпринимательской деятельности, создающего риски возникновения негативных последствий:

- установление порядка осуществления на территории Новосибирской областирегионального государственного контроля (надзора) в определенных сферах деятельности (пункт 1 Правил);

- закрепление предмета и задач государственного контроля в каждой из определенных в пункте 1 Правил сфере деятельности (пункты 3-9 Правил);

- определение оснований проведения внеплановых проверок (пункты 19, 20 Правил);

- регламентация обязанности юридических лиц, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, в отношении которых проводятся проверки (пункт 24 Правил);

- установление сроков проведения проверок (пункты 29-31 Правил).

Таким образом, уполномоченным органом (отделом оценки регулирующего воздействия Министерства экономического развития Новосибирской области) принято решение о проведении углубленной оценки регулирующего воздействия Правил и публичных консультаций.

В результате осуществления предварительной оценки регулирующего воздействия проекта *закона Новосибирской области «Об обращении с отходами производства и потребления»* (далее – проект Закона) определено, что проект Закона, регулирующий отношения, возникающие в области обращения с отходами производства и потребления на территории Новосибирской области, не направлен на регулирование отношений, возникающих при реализации областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области полномочий, представленных в Перечне.

В этой связи на этапе проведения эксперимента по внедрению института оценки регулирующего воздействия в деятельность областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области необходимость проведения углубленной оценки регулирующего воздействия законопроекта отсутствует.

Проведенная предварительная оценка регулирующего воздействия проекта Закона позволила выявить признаки нового правового регулирования в части прав и обязанностей субъектов предпринимательской деятельности, создающего риски возникновения негативных последствий. Так, проектом Закона:

- устанавливаются полномочия в области обращения с отходами Законодательного собрания Новосибирской области, Правительства Новосибирской области, областного исполнительного органа государственной власти, уполномоченного в области обращения с отходами, органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области (статьи 3-6 проекта Закона);

- закрепляются общие требования к обращению с отходами (статья 7 проекта Закона);

- определяются обязанности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц в области обращения с отходами (статья 8 проекта Закона)

В связи с регулированием проектом Закона отношений, возникающих в процессе реализации полномочий, не предусмотренных Перечнем, Консультантом сделан вывод об отсутствии необходимости проведения оценки регулирующего воздействия проекта Закона и направлении в регулирующий орган соответствующего уведомления. Проект уведомления об отсутствии необходимости проведения оценки регулирующего воздействия проекта Закона представлен в Приложении 5.

Проект *постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за утверждением, изменением и (или) применением специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации, и за целевым использованием финансовых средств, полученных газораспределительными организациями Новосибирской области от применения утвержденных специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации»* (далее – Правила) направлен на регулирование порядка осуществления на территории Новосибирской области соответствующего государственного контроля (надзора).

Государственный контроль предполагается осуществлять посредством проведения плановых и внеплановых проверок финансово-хозяйственной деятельности газораспределительных организаций Новосибирской области в форме документарных и (или) выездных проверок, проводимых в соответствии с требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=0210760DEEDDAA6104396B98DBE67251298875EE8DEFBADC8293944D05TAP8H) от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» с учетом особенностей, установленных Правилами.

В ходе проведения предварительной оценки регулирующего воздействия установлено, что Правила направлены на регулирование отношений, возникающих при реализации областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области полномочий, представленных в пункте 4 Перечня регулятивных полномочий областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, при исполнении которых проводится оценка регулирующего воздействия, что предопределяет необходимость проведения углубленной оценки регулирующего воздействия.

Кроме того, рассматриваемые Правила содержат следующие признаки введения нового правового регулирования в части прав и обязанностей субъектов предпринимательской деятельности, создающего риски возникновения негативных последствий:

- Правилами устанавливается порядок осуществления на территории Новосибирской областирегионального государственного контроля (надзора) в определенных сферах деятельности (пункт 1 Правил);

- Правилами определяются основания проведения внеплановых проверок (пункт 10 Правил);

- Правилами регламентируются обязанности газораспределительных организаций Новосибирской области при проведении проверок (пункт 18 Правил);

- Правилами устанавливаются сроки проведения проверок (пункты 23, 24 Правил).

В этой связи в результате проведения предварительной оценки регулирующего воздействия уполномоченным органом принято решение о проведении углубленной оценки регулирующего воздействия Правил.

Проект *постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса»* (далее – Правила) направлен на регулирование порядка осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса.

Государственный контроль предполагается осуществлять в отношении:

- факта раскрытия информации;

- источника опубликования информации, избранного объектом регулирования;

- сроков и периодичности раскрытия информации;

- полноты раскрытия информации;

- порядка уведомления контролирующего органа об источниках опубликования информации;

- форм предоставления информации и соблюдения правил заполнения этих форм (в случае, если они утверждены контролирующим органом);

- достоверности раскрытой информации;

- порядка раскрытия информации по письменным запросам потребителей товаров и услуг субъектов регулирования, в том числе регистрации письменных запросов, своевременности и полноты их рассмотрения, а также уведомления о результатах их рассмотрения.

При этом Правилами предусматривается осуществление контроля в следующих формах:

- систематическое наблюдение и анализ информации применительно к сферам контроля, указанных в [подпунктах](#Par39) [1-6](#Par44) пункта 6 Правил;

- проведение плановых и внеплановых проверок;

- рассмотрение ходатайств объекта регулирования и (или) третьего лица об изменении применения конкретным объектом регулирования утвержденных в установленном порядке контролирующим органом форм и (или) периодичности предоставления информации.

В результате осуществления предварительной оценки регулирующего воздействия установлено, что Правила направлены на регулирование отношений, возникающих при реализации областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области полномочий, представленных в пункте 4 Перечня регулятивных полномочий областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, при исполнении которых проводится оценка регулирующего воздействия, что предопределяет необходимость проведения углубленной оценки регулирующего воздействия.

При рассмотрении Правил были выявлены признаки введения нового правового регулирования в части прав и обязанностей субъектов предпринимательской деятельности, создающего риски возникновения негативных последствий, поскольку Правилами:

- устанавливается порядок осуществления плановых и внеплановых проверок в рамках осуществления государственного контроля (надзора) в установленных сферах деятельности (пункты 11-13 Правил);

- определяются основания проведения внеплановых проверок (пункт 14 Правил);

- регламентируются обязанности объектов регулирования, в отношении которых проводятся проверки (пункт 21 Правил);

- устанавливаются сроки проведения проверок (пункты 26-28 Правил).

По результатам предварительной оценки регулирующего воздействия Правил уполномоченным органом принято решение о проведении углубленной оценки регулирующего воздействия рассматриваемого проекта нормативного правового акта Новосибирской области.

Таким образом, в результате проведения предварительной оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области установлено, что углубленному анализу подлежат:

1. проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за установлением, изменением и (или) применением регулируемых цен (тарифов, надбавок, ставок, платы, нормативов) и за соблюдением организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, требований о принятии программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, и требований к этим программам, установленных применительно к регулируемым видам деятельности»;
2. проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за утверждением, изменением и (или) применением специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации, и за целевым использованием финансовых средств, полученных газораспределительными организациями Новосибирской области от применения утвержденных специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации»;
3. проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса».

В этой связи на следующих этапах исследования в целях подготовки проектов заключений об оценке регулирующего воздействия указанных проектов нормативных правовых актов Новосибирской области осуществлен сбор и анализ информации о количественных и качественных параметрах вводимого регулирования, в том числе проведены публичные консультации и сформированы проекты соответствующих документов.

## Сбор данных для проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов и их анализ

Основной задачей, которую необходимо было выполнить при проведении оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, явился *сбор и анализ информации, необходимой для формирования количественных и качественных суждений о параметрах вводимого государственного регулирования, подготовки объективных заключений об оценке регулирующего воздействия*.

При проведении процедур оценки регулирующего воздействия необходимо было сформировать объективное *суждение о количественных и качественных параметрах* вводимого регулирующего воздействия. Для достижения данной цели на протяжении исполнения процедур, составляющих углубленную оценку регулирующего воздействия, с 11 марта 2013 года по 29 марта 2013 года осуществлялся *сбор информации* из соответствующих источников и последующий *анализ и оценка полученной информации* в соответствии с ранее определенными направлениями оценки.

В ходе формирования суждения о количественных и качественных параметрах регулирующего воздействия использовались следующие *источники информации для проведения оценки регулирующего воздействия*:

- сведения о расчетах, обоснованиях и прогнозах последствий реализации предлагаемых решений, имеющих значение для оценки регулирующего воздействия, направленные регулирующими органами в составе пояснительных записок, в том числе в соответствии с запросами уполномоченного органа, представленными в Приложении 6;

- позиции участников публичных консультаций – организаций, целью деятельности которых является защита и представление интересов субъектов предпринимательской, инвестиционной и (или) иной деятельности, субъектов предпринимательской, инвестиционной и (или) иной деятельности, в том числе мнения участников публичных консультаций, полученные посредством почты и электронной почты, с использованием формы обратной связи в разделе по вопросам оценки регулирующего воздействия официального сайта Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

- данные государственной статистики (Федеральной службы государственной статистики[[2]](#footnote-2)), аналитические материалы Федеральной антимонопольной службы[[3]](#footnote-3), иные информационные материалы органов государственной власти, размещенные в том числе на официальных сайтах в сети Интернет («открытые данные» органов государственной власти);

- информация, количественно и качественно характеризующая анализируемые общественные отношения, представленная в открытых информационных источниках Новосибирской области, в том числе размещенных в сети Интернет.

В целях снижения риска использования искаженных данных применены следующие способы:

- обеспечение максимальной прозрачности и доступности информации об оцениваемых проектах нормативных правовых актов Новосибирской области и о подготовленных сопроводительных документах (пояснительные записки, уведомления о проведении публичных консультаций, перечни вопросов для участников публичных консультаций) для заинтересованного круга лиц;

- анализ наличия подробных ссылок на источники информации, поскольку закрытость информации для заинтересованных лиц повышает риски искажений и некорректной интерпретации;

- определение метода сбора информации и установление причин недостоверности информации, классифицируемых по типам возникающих искажений – искажения, возникающие в связи со смещением объекта наблюдения, в связи с неправильной методологией наблюдения, в связи с сознательными ошибками и в связи со случайными ошибками;

- проверка действия источников искажений в соответствии с риском их возникновения (чем выше экспертно оцениваемый риск возникновения искажений, тем большие усилия необходимо прилагать для проверки достоверности информации);

- использование наибольшего числа независимых методов сбора информации в качестве источника используемых данных;

- определение корректности воспроизведения данных первоисточника, установление наличия искажений при интерпретации данных, оценка достоверности первичных данных;

- использование консультаций с независимыми экспертами (заинтересованные группы обладают самыми высокими стимулами для использования экспертных знаний в целях преодоления искажений информации);

- проведение сценарного анализа с определением чувствительности выводов к изменению значения используемых данных.

Кроме того, при анализе информации, полученной в ходе проведения публичных консультаций, и подготовке заключений об оценке регулирующего воздействия:

- исключена информация, не относящаяся к предмету публичных обсуждений;

- проведена проверка достоверности информации, проанализирована доказательная база полученного мнения;

- к анализу мнений, полученных по результатам публичных обсуждений, привлечены независимые эксперты в сфере экономических отношений и государственного администрирования;

- структурирована информация, полученная в ходе публичных консультаций;

- на основе структурированной информации сформирована таблица учета результатов публичных обсуждений.

В результате сбор и анализ данных для проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области позволили сформировать объективные суждения о количественных и качественных параметрах вводимых мер государственного регулирования при подготовке заключений об оценке регулирующего воздействия.

## Методическое сопровождение проведения публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов

Одним из ключевых способов сбора данных для проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, последующей оценки информации, необходимой при формировании суждения о количественных и качественных параметрах вводимого регулирующего воздействия является *проведение публичных консультаций (публичных обсуждений) в отношении проектов нормативных правовых актов Новосибирской области.*

Под *публичными консультациями* понимается процесс, в ходе которого реализуется возможность для всех заинтересованных лиц отстаивать свои интересы при разработке исполнительными органами государственной власти Новосибирской области (регулирующими органами) мер государственного регулирования.

В ходе проведения публичных консультаций производится оценка потребности отрасли (сферы общественных отношений), а также ее потенциальных участников в урегулировании выявленной проблемы, соответствия представленного разработчиком проекта регулятивного решения заявленным целям, воздействия регулирующего решения на действующих и потенциальных адресатов регулирования.

Проведение публичных консультаций является одним из самых экономичных и эффективных способов получения информации эмпирического характера о существующей ситуации в анализируемой сфере. В некоторых ситуациях публичные обсуждения являются единственным способом получения реальной информации о проблеме в условиях сжатых сроков процедуры оценки регулирующего воздействия. Грамотно организованные публичные обсуждения дают обратную связь от представителей всех заинтересованных сторон, деятельность которых затрагивается регулированием, привлечение к обсуждению экспертов анализируемой области с собственным пониманием существующей ситуации позволяет сформировать объективную оценку.

Результаты публичных консультаций максимально прозрачны и позволяют серьезно укрепить основанную на таких результатах позицию уполномоченного органа относительно анализируемого регулирования. Проведение публичных консультаций со всеми заинтересованными сторонами способствует тому, что регулирование экономических отношений носит открытый и гласный характер.

### *Рекомендации по отбору экспертов и заинтересованных лиц для участия в публичных консультациях*

В целях обеспечения максимального вовлечения представителей предпринимательской деятельности, потребителей, а также научно-экспертного сообщества в процесс подготовки и принятия регулирующих решений целесообразно определить *перечень заинтересованных лиц, являющихся потенциальными участниками публичных консультаций*.

Одним из основных критериев выбора коммерческих, общественных и экспертных организаций для участия в публичных обсуждениях явилась возможность представления участниками публичных консультаций позиций максимально возможного круга лиц, прямо или косвенно затрагиваемых регулированием.

С учетом критериев и этапов отбора заинтересованных лиц, определенных в проекте Стандарта публичного обсуждения (публичных консультаций) проектов нормативных правовых актов Новосибирской области при проведении оценки регулирующего воздействия, *участниками публичных консультаций* выступают:

* регулирующие органы;
* заинтересованные территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области;
* общественная организация, взаимодействующая с органами государственной власти и местного самоуправления Новосибирской области (Общественная палата Новосибирской области);
* экспертно-консультативные и научно-технические советы, иные совещательные органы, созданные при уполномоченном и (или) регулирующем органе (в случае их наличия);
* научно-исследовательские организации;
* организации, целью деятельности которых является защита и представление интересов субъектов предпринимательской, инвестиционной и (или) иной деятельности, в том числе организации, с которыми уполномоченным органом заключено соглашение о взаимодействии при проведении оценки регулирующего воздействия;
* субъекты предпринимательской, инвестиционной и (или) иной деятельности.

Таким образом, в целях эффективного проведения публичных консультаций и обеспечения представления участниками публичных консультаций позиций максимально широкого круга лиц, прямо или косвенно затрагиваемых вводимым государственных регулированием, сформированы перечни участников публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области, содержащие общую и специальную группы, представленные в таблице 26.

Таблица 26 – Перечень участников публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области

| **Наименование проектов нормативных правовых актов Новосибирской области** | **Общественная организация, взаимодействующая с органами государственной власти и местного самоуправления Новосибирской области** | **Организации, целью деятельности которых является защита и представление интересов субъектов предпринимательской деятельности** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование и адрес** | **Контактные данные** |
| **Общая группа участников публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области** | | | |
| 1. Проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за установлением, изменением и (или) применением регулируемых цен (тарифов, надбавок, ставок, платы, нормативов) и за соблюдением организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, требований о принятии программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, и требований к этим программам, установленных применительно к регулируемым видам деятельности».  2. Проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за утверждением, изменением и (или) применением специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации, и за целевым использованием финансовых средств, полученных газораспределительными организациями Новосибирской области от применения утвержденных специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации».  3. Проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса» | 1. Общественная палата Новосибирской области 630007, г. Новосибирск, Красный проспект, 18, к.610 тел. 20000-30  сайт: opnso.ru | 1. Общероссийская общественная организация малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ». Региональное отделение по Новосибирской области | Руководитель - Незамаева Ольга Борисовна  телефон +7(383)2188481,  E-Mail: [nob@cf1.ru](mailto:nob@cf1.ru) |
| 2. Общероссийская общественная организация «Деловая Россия». Новосибирское областное региональное отделение | Председатель совета - Гудак Сергей Николаевич,  Тел.: +7 961 226 80 65  e-mail: info@deloros-nsk.ru  Сайт отделения: www.deloros-nsk.ru |
| 3. Новосибирская Торгово-промышленная палата. Адрес: 630064, РФ, Новосибирская область, г. Новосибирск, проспект Маркса, д.1 | Президент - Маркелов Вячеслав Анатольевич Телефон: (383) 346-41-50, 346-54-01,  E-mail: nsk@ntpp.ru  Web: http://www.ntpp.ru/ |
| 4. Новосибирская городская торгово-промышленная палата 630099, г. Новосибирск, ул. Максима Горького, д. 79, оф. на 10 этаже | Президент - Юрий Иванович Бернадский тел.: +7 (383) 223-80-20 |
| 5. Региональное объединение работодателей «Союз промышленников и предпринимателей Новосибирской области» 630007, г. Новосибирск, ул. Свердлова, 7 | Председатель правления - Гиберт К.К., Телефон: (383) р.т.342-10-88, 298-91-10,  e-mail: med@nske.ru |

**Специальная группа участников публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области**

| **N п/п** | **Наименование проектов нормативных правовых актов Новосибирской области** | **Органы государственной власти и местного самоуправления Новосибирской области** | | **Организации, целью деятельности которых является защита и представление интересов субъектов предпринимательской деятельности, субъекты предпринимательской деятельности** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование и адрес** | **Контактные данные** | **Наименование и адрес** | **Контактные данные** |
| 1. | Проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за установлением, изменением и (или) применением регулируемых цен (тарифов, надбавок, ставок, платы, нормативов) и за соблюдением организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, требований о принятии программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, и требований к этим программам, установленных применительно к регулируемым видам деятельности» | Департамент по тарифам Новосибирской области 630005, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, 96, 7 этаж | Руководитель - Жудикова Н.Н. тел: 224-33-77 e-mail: tarifnso@yandex.ru | 1. ОАО «Сибирская энергетическая компания»  630099, г. Новосибирск, ул. Чаплыгина, 57 | Директор - Пелипасов Александр Николаевич тел./ факс: 353-65-27 |
| 2. ОАО «СибирьЭнерго» 630099, г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, д. 32 | Директор - Подчасова Татьяна Николаевна Телефон: (383) 273-98-98 |
| 3. Некоммерческая организация Межотраслевой фонд энергосбережения и развития топливно-энергетического комплекса Новосибирской области 630099, г. Новосибирск, ул. Потанинская, д.4 | Исполнительный директор – Шибанов Алексей Петрович тел./факс (383) 222-12-66 E-mail: energofond@cn.ru |
| 4. Некоммерческое партнерство «Международный конгресс « Ресурсо- и энергосбережение в реконструкции и новом строительстве» 630099 г. Новосибирск, ул. Трудовая, д.1, офис 207 | Руководитель - Михайлова Наталья Сергеевна Телефон: 222-16-02 |
| 2. | Проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за утверждением, изменением и (или) применением специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации, и за целевым использованием финансовых средств, полученных газораспределительными организациями Новосибирской области от применения утвержденных специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации» | 1. Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новосибирской области 630011, г. Новосибирск, ул. Красный Проспект, 18 | Министр - Вершинин Денис Владимирович тел.: (383) 223 06 06; факс (383) 223 54 26 e-mail: eag@obladm.nso.ru | 1. СРО НП «Сибирский межрегиональный центр регулирования деятельности в сфере ЖКХ» г. Новосибирск, ул. Королева, д. 29, оф. 225 | Руководитель: Суворова Светлана Павловна  Телефон: (8383) 279-79-97, ssp@cf1.ru. Сайт: www.sibir-uk.ru |
| 2. Государственная жилищная инспекция г. Новосибирск, ул. Красный проспект, 25, каб.403. | Руководитель - Ряскин Владимир Владимирович тел: 202-07-67 e-mail: gjinso@mail.ru | 2. Управляющая компания «Локомотив» 630004 г. Новосибирск, ул. Ивачева, 3 | Директор - Братцев Игорь Владимирович Телефон - (383) 209-18-09 Сайт: www.home.cf1.ru e-mail: loko@cf1.ru |
| 3. Управляющая компания «Сибирский сервисный центр ЖКХ» г. Новосибирск, ул.Никитина, 86 | Руководитель -  Аникин Владимир Владимирович Сайт: www.home.cf1.ru, e-mail: ssc@cf1.ru |
| 4. ОАО «Сибирская энергетическая компания»  630099, г. Новосибирск, ул. Чаплыгина, 57 | Директор - Пелипасов Александр Николаевич тел./ факс: 353-65-27 |
| 5. ОАО «СибирьЭнерго» 630099, г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, д. 32 | Директор - Подчасова Татьяна Николаевна Телефон: (383) 273-98-98 |
| 6. Некоммерческая организация Межотраслевой фонд энергосбережения и развития топливно-энергетического комплекса Новосибирской области 630099, г. Новосибирск, ул. Потанинская, д.4 | Исполнительный директор – Шибанов Алексей Петрович тел./факс (383) 222-12-66 E-mail: energofond@cn.ru |
| 7. Некоммерческое партнерство «Международный конгресс «Ресурсо- и энергосбережение в реконструкции и новом строительстве» 630099 г. Новосибирск, ул. Трудовая, д.1, офис 207 | Руководитель - Михайлова Наталья Сергеевна Телефон: 222-16-02 |
| 3. | Проект постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса» | 1. Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новосибирской области 630011, г. Новосибирск, ул. Красный Проспект, 18 | Министр - Вершинин Денис Владимирович тел.: (383) 223 06 06; факс (383) 223 54 26 e-mail: eag@obladm.nso.ru | 1. СРО НП «Сибирский межрегиональный центр регулирования деятельности в сфере ЖКХ» г. Новосибирск, ул. Королева, д. 29, оф. 225 | Руководитель: Суворова Светлана Павловна  Телефон: (8383) 279-79-97, ssp@cf1.ru. Сайт: www.sibir-uk.ru |
| 2. Государственная жилищная инспекция г. Новосибирск, ул. Красный проспект, 25, каб.403. | Руководитель - Ряскин Владимир Владимирович тел: 202-07-67 e-mail: gjinso@mail.ru | 2. Управляющая компания «Локомотив» 630004 г. Новосибирск, ул. Ивачева, 3 | Директор - Братцев Игорь Владимирович Телефон - (383) 209-18-09 Сайт: www.home.cf1.ru e-mail: loko@cf1.ru |
| 3. Департамент по тарифам Новосибирской области 630005, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, 96, 7 этаж | Руководитель - Жудикова Н.Н. тел: 224-33-77 e-mail: tarifnso@yandex.ru | 3. Управляющая компания «Сибирский сервисный центр ЖКХ» г. Новосибирск,  ул. Никитина, 86 | Руководитель -  Аникин Владимир Владимирович Сайт: www.home.cf1.ru, e-mail: ssc@cf1.ru |
| 4. ОАО «Сибирская энергетическая компания»  630099, г. Новосибирск, ул. Чаплыгина, 57 | Директор - Пелипасов Александр Николаевич тел./ факс: 353-65-27 |
| 5. ОАО «СибирьЭнерго» 630099, г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, д. 32 | Директор - Подчасова Татьяна Николаевна Телефон: (383) 273-98-98 |
| 6. Некоммерческая организация Межотраслевой фонд энергосбережения и развития топливно-энергетического комплекса Новосибирской области 630099, г. Новосибирск, ул. Потанинская, д.4 | Исполнительный директор – Шибанов Алексей Петрович тел./факс (383) 222-12-66 E-mail: energofond@cn.ru |
| 7. Некоммерческое партнерство «Международный конгресс «Ресурсо- и энергосбережение в реконструкции и новом строительстве» 630099 г. Новосибирск, ул. Трудовая, д.1, офис 207 | Руководитель - Михайлова Наталья Сергеевна Телефон: 222-16-02 |

Таким образом, в результате отбора заинтересованных в ведении государственного регулирования лиц сформирован перечень участников публичных консультаций, составляющих общую и специальные группы участников. В ходе проведения публичных консультаций в отношении проектов нормативных правовых актов Новосибирской области уполномоченному органу целесообразно обеспечить участие указанных заинтересованных лиц в различных формах публичных обсуждений, в том числе в дополнительных формах, определенных на следующем этапе настоящего исследования.

### *Рекомендации по выбору способа (набора способов) проведения публичных консультаций*

Одним из этапов организации проведения публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области явилось *определение оптимальной формы (форм) публичных консультаций*.

В ходе проведения исследования установлено, что при проведении публичных консультаций уполномоченным органом могут быть использованы основные и дополнительные формы публичного обсуждения.

Основной формой проведения публичных консультаций является сбор мнений участников публичных консультаций посредством почты и электронной почты после публикации проектов нормативных правовых актов Новосибирской области в разделе «оценка регулирующего воздействия» официального сайта Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в сети Интернет[[4]](#footnote-4).

Публикация проектов нормативных правовых актов Новосибирской области на официальном сайте Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области сети Интернет в абсолютном большинстве случаев является наиболее предпочтительной с точки зрения экономичности и эффективности процесса публичного обсуждения. Такой способ запроса позиций заинтересованных лиц относительно положений проектов нормативных правовых актов Новосибирской области обеспечивает широкое привлечение участников при минимальных временных и материальных затратах уполномоченного органа.

В этой связи публичные консультации по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области, в первую очередь, целесообразно проводить посредством публикации текстов анализируемых проектов актов и сопроводительных документов на официальном сайте Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в сети Интернет.

Кроме того, в целях сбора большего числа позиций заинтересованных лиц уполномоченному органу рекомендовано использовать дополнительные формы проведения публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области, в том числе:

* целевую рассылку уведомлений о проведении публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области с приложением опросных листов участников публичных консультаций, текстов проектов документов и пояснительных записок к ним;
* открытые переговоры и совещания с определенными ранее участниками публичных консультаций и другими заинтересованными лицами (фокус-группы) или телефонные интервью с хозяйствующими субъектами Новосибирской области.

Выбор дополнительных форм публичных обсуждений и определение оптимального набора форм публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области осуществлен в несколько этапов:

1. Определение необходимости предварительного уточнения целевых групп регулирования, подпадающих под влияние анализируемых проектов нормативных правовых актов Новосибирской области.

Объекты государственного регулирования, предусмотренного проектами нормативных правовых актов Новосибирской области, определены в результате проведения предварительной оценки регулирующего воздействия проектов актов, необходимость уточнения целевых групп государственного регулирования отсутствует. В этой связи выбор формы (форм) публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области не зависит от необходимости предварительного уточнения целевых групп регулирования.

1. Оценка необходимости дополнительного детального анализа определенного аспекта регулирования и вовлечения максимально широкого числа заинтересованных лиц.

На этапе выбора дополнительных форм публичных обсуждений и определения оптимального набора форм публичных консультаций выявлена необходимость дополнительного детального анализа определенных положений проектов нормативных правовых актов Новосибирской области. В ходе анализа предлагаемого государственного регулирования и проведения публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области надлежит осуществить целевую рассылку уведомлений о проведении публичных консультаций, опросных листов, текстов проектов нормативных правовых актов Новосибирской области и пояснительных записок к проектам актов определенным ранее участникам публичных консультаций общей и специальной группы.

Обсуждение проекта постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса», которым вводится государственное регулирование субъектов естественных монополий, субъектов электроэнергетики, теплоснабжающих и теплосетевых организаций, а также организаций коммунального комплекса, посредством фокус-групп или телефонных интервью позволит выявить в ходе проведения публичных консультаций и учесть при подготовке заключения об оценке регулирующего воздействия позиции специфических участников данного бизнеса, в настоящее время, как правило, характеризующихся информационной закрытостью и непубличностью.

Таким образом, в результате определения и обоснования выбора возможных форм публичных обсуждений сформирован оптимальный набор форм проведения публичных консультаций. Ключевой формой проведения публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области определена заочная форма обсуждений, предусматривающая публикацию проектов нормативных правовых актов Новосибирской области на официальном сайте Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в сети Интернет, а также целевую рассылку материалов участникам публичных консультаций. Кроме того, по проекту постановления Правительства Новосибирской области, регулирующему осуществление государственного контроля раскрытия информации, уполномоченному органу рекомендовано дополнительно провести публичное обсуждение посредством фокус-групп или телефонных интервью.

### *Разработка проектов материалов, необходимых для проведения публичных консультаций*

Согласно проекту Типового порядка (стандарта) проведения исполнительным органом государственной власти Новосибирской области публичных консультаций с региональными объединениями предпринимателей (далее – Стандарт) уполномоченным органом формируются материалы, необходимые для проведения публичных консультаций.

Исходя из выбора форм публичных консультаций, проведенного на предыдущем этапе исследования, в целях проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов Новосибирской области подготовлены следующие проекты документов:

- уведомления о проведении публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области;

- опросные листы при проведении публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области.

Проекты материалов, разработанных в целях проведения публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области, представлены в Приложении 7.

В целях проведения публичных консультаций уполномоченный орган формирует уведомления о проведении публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области в соответствии с формой, представленной в Типовом порядке (стандарте) проведения исполнительным органом государственной власти Новосибирской области публичных консультаций с региональными объединениями предпринимателей. Уведомления о проведении публичных консультаций содержат наименования проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, в отношении которых проводятся публичные консультации, наименования областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, являющихся разработчиками проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, указания сроков проведения публичных консультаций, контактных данных уполномоченного органа, а также краткие комментарии к проектам нормативных правовых актов Новосибирской области.

Опросные листы при проведении публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области содержат перечень вопросов к участникам публичных консультаций, направленные на выявление позиций заинтересованных лиц относительно существующих проблем в сферах государственного регулирования, целей государственного регулирования, вариантов достижения поставленных целей, ожидаемых выгод и издержек от реализации вариантов государственного регулирования.

В соответствии с выбранными формами проведения публичных консультаций уведомления о проведении публичных консультаций, опросные листы при проведении публичных консультаций с приложением текстов проектов нормативных правовых актов Новосибирской области и пояснительных записок к проектам нормативных правовых актов Новосибирской области подлежат размещению уполномоченным органом в подразделе «оценка регулирующего воздействия» официального сайта Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в сети Интернет[[5]](#footnote-5), а также направлению в электронной или бумажной форме (целевой рассылке) определенным ранее участникам публичных консультаций общей и специальной групп.

В результате определения дополнительных оптимальных форм проведения публичных консультаций установлена возможность организации публичных консультаций посредством телефонных переговоров или фокус-групп. В случае организации «круглого стола» с представителями субъектов естественных монополий целесообразно сформировать программу проведения совещания, а также подготовить презентационный документ, отражающий краткое содержание проекта Правил осуществления государственного контроля за раскрытием информации субъектами естественных монополий.

Таким образом, в ходе организации проведения публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области разработаны проекты материалов, направленные на обеспечение эффективности процесса публичного обсуждения.

### *Свод и обработка позиций, изложенных участниками публичных консультаций*

Публичные консультации по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области проведены посредством публикации материалов для публичного обсуждения в разделе по вопросам оценки регулирующего воздействия официального сайта Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в сети Интернет, а также с использованием целевой рассылки документов участникам публичных консультаций общей и специальной группы.

Публичные обсуждения проектов нормативных правовых актов Новосибирской области проведены в довольно сжатые сроки (публикация актов в сети Интернет осуществлялась на протяжении 15 календарный дней), однако в связи с целевой рассылкой разработанных материалов определенным ранее участникам публичных консультаций общей и специальной группы уполномоченным органом в полном объеме обеспечена возможность субъектов предпринимательской деятельности и лиц, представляющих интересы хозяйствующих субъектов, сформировать и представить позиции относительно вводимого проектами нормативных правовых актов Новосибирской области государственного регулирования.

В ходе проведения публичных обсуждений по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области позиции, представленные участниками публичных консультаций в электронном виде в форме писем, подлежали рассмотрению и отражению в справках о результатах публичных консультаций, а также были учтены в ходе подготовки проектов заключений об оценке регулирующего воздействия.

Каждое из мнений участников публичных консультаций относительно положений проектов нормативных правовых актов Новосибирской области и проекты соответствующих позиций уполномоченного органа представлены в справках о результатах публичных консультаций, представленных в проектах заключений об оценке регулирующего воздействия (Приложение 8).

В целом, согласно позициям участников публичных консультаций, представленным в ходе публичного обсуждения проекта постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за установлением, изменением и (или) применением регулируемых цен (тарифов, надбавок, ставок, платы, нормативов) и за соблюдением организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, требований о принятии программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, и требований к этим программам, установленных применительно к регулируемым видам деятельности», субъектами предпринимательской, инвестиционной и иной деятельности подтверждена актуальность введения государственного контроля (надзора) за установлением, изменением и (или) применением регулируемых цен (тарифов, надбавок, ставок, платы, нормативов) и за соблюдением организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, требований о принятии программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, и требований к этим программам, установленных применительно к регулируемым видам деятельности. Хозяйствующими субъектами и представителями интересов указанных лиц не представлено замечаний относительно нецелесообразности и низкой эффективности ведения государственного регулирования, что свидетельствует о поддержке участниками рынка необходимости установления государственного регионального контроля (надзора) в области энергосбережения.

Вместе с тем, отдельные положения рассматриваемого проекта Правил участниками публичных консультаций рекомендуется изложить в новых редакциях, в том числе в целях обеспечения соответствия проекта Правил действующему федеральному законодательству. Относительно каждого из мнений участников публичных консультаций сформированы проекты соответствующих позиций уполномоченного органа, представленные в справке.

По проекту постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за утверждением, изменением и (или) применением специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации, и за целевым использованием финансовых средств, полученных газораспределительными организациями Новосибирской области от применения утвержденных специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации» участниками публичных консультаций не представлено замечаний относительно вводимого государственного регулирования. Единственным участником публичных консультаций, представившим позицию в уполномоченный орган, заявлено об отсутствии предложений и замечаний по указанному проекту Правил.

В соответствии с мнениями хозяйствующих субъектов и лиц, представляющих интересы хозяйствующих субъектов, введение государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса, предусмотренное проектом постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса», характеризуется высокой степенью актуальности.

Хозяйствующими субъектами и представителями интересов указанных лиц не представлено замечаний относительно целесообразности ведения государственного регулирования, что свидетельствует о поддержке участниками рынка необходимости установления государственного регионального контроля (надзора) за раскрытием общедоступной информации. Отдельные положения рассматриваемого проекта акта участниками публичных консультаций рекомендуется изложить в новых редакциях, в том числе в целях обеспечения соответствия проекта Правил действующему федеральному законодательству.

Таким образом, позиции участников публичных консультаций, представленные в ходе публичного обсуждения проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, сведены, проанализированы и формализованы в форме справок о результатах публичных консультаций в целях формирования объективных суждений о количественных и качественных параметрах вводимого регулирования, составляющих основу проектов заключений об оценке регулирующего воздействия.

### *Подготовка справок о результатах публичных консультаций*

По результатам проведения публичных обсуждений каждого проекта нормативного правового акта Новосибирской области сформированы справки о результатах публичных консультаций, прилагаемые к проектам заключений об оценке регулирующего воздействия (Приложение 8 к настоящему Отчету).

Справки о результатах публичных консультаций подготовлены в соответствии с формой, установленной проектом Стандарта проведения исполнительным органом государственной власти Новосибирской области публичных консультаций с региональными объединениями предпринимателей, и состоят из двух информационных блоков – общей информации о проведенных публичных консультациях и содержательного анализа полученной информации.

В первом информационном блоке справок о результатах публичных консультаций, содержащем общие сведения о проведенных публичных обсуждениях, отражены наименования проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, в отношении которых проведены публичные обсуждения, общие сроки проведения публичных консультаций, цели и задачи организации и проведения публичных консультаций, количество проведенных итераций публичных обсуждений с указанием типа публичных обсуждений, сроков проведения и общего количества участников, наименования групп участников публичных обсуждений, общее количество участников публичных обсуждений и количество участников для каждой целевой группы, выявленной на этапе определения целевых групп. В данном информационном блоке справок о результатах публичных консультаций представлены сводные результаты анализа позиций участников публичных консультаций по каждому проекту постановления Правительства Новосибирской области.

Во втором информационном блоке справок о результатах публичных консультаций представлены таблицы учета результатов публичных обсуждений (изложены мнения участников публичных консультаций и сформированы проекты позиций уполномоченного органа в отношении каждого из них), перечни участников публичных обсуждений и формы публичных консультаций, в которых приняли участие данные хозяйствующие субъекты и лица, представляющие интересы субъектов предпринимательской деятельности.

Таким образом, сформированные справки о результатах публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области, прилагаемые к проектам заключений об оценке регулирующего воздействия, явились документами, содержащими свод позиций участников публичных консультаций и проектов мнений уполномоченного органа в отношении каждого из них, и обеспечили формирование объективного суждения уполномоченного органа о количественных и качественных параметрах вводимого государственного регулирования.

## Подготовка проектов заключений об оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов

Результатом проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области явилось *формирование* *проектов заключений об оценке регулирующего воздействия*, представленных в Приложении 8 к настоящему отчету.

В ходе осуществления предварительной оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области установлено, что проект Закона Новосибирской области «Об обращении с отходами производства и потребления», регулирующий отношения, возникающие в области обращения с отходами производства и потребления на территории Новосибирской области, не направлен на регулирование отношений, возникающих при реализации областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области полномочий, представленных в Перечне. В этой связи на этапе проведения эксперимента по внедрению института оценки регулирующего воздействия в деятельность областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области необходимость проведения углубленной оценки регулирующего воздействия законопроекта отсутствует. Проект уведомления об отсутствии необходимости проведения оценки регулирующего воздействия проекта Закона представлен в Приложении 5.

Углубленная оценка регулирующего воздействия, предусматривающая сбор и анализ данных для формирования количественного и качественного суждения о параметрах вводимого государственного регулирования, проведение публичных консультаций и в результате – формирование проектов заключений об оценке регулирующего воздействия с приложением справок о результатах публичных консультаций, проведена в отношении следующих проектов нормативных правовых актов Новосибирской области:

1. проекта постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за установлением, изменением и (или) применением регулируемых цен (тарифов, надбавок, ставок, платы, нормативов) и за соблюдением организациями, осуществляющими регулируемые виды деятельности, требований о принятии программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, и требований к этим программам, установленных применительно к регулируемым видам деятельности»;
2. проекта постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за утверждением, изменением и (или) применением специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации, и за целевым использованием финансовых средств, полученных газораспределительными организациями Новосибирской области от применения утвержденных специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа по газораспределительным сетям, предназначенных для финансирования программ газификации»;
3. проекта постановления Правительства Новосибирской области «Об утверждении Правил осуществления на территории Новосибирской области регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением стандартов раскрытия информации, подлежащей свободному доступу, субъектами естественных монополий, субъектами электроэнергетики, теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, организациями коммунального комплекса».

В ходе подготовки проектов заключений об оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области осуществлен сбор и анализ данных для проведения оценки регулирующего воздействия в открытых Интернет-источниках, в том числе на официальных сайтах органов государственной власти Новосибирской области в сети Интернет, проведены публичные консультации, в результате чего сформированы объективные суждения о количественных и качественных параметрах вводимого государственного регулирования.

В результате проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области установлено, что в целом принятие рассмотренных проектов постановлений, предусматривающих введение нового государственного регулирования, является целесообразным. Правила не содержат положений, которые вводят избыточные административные и иные ограничения и обязанности для субъектов предпринимательской и иной деятельности Новосибирской области или способствуют их введению. Выявленные возможные затраты хозяйствующих субъектов Новосибирской области и областного бюджета Новосибирской области в следствие установления правил государственного контроля (надзора) признаны обоснованными.

Таким образом, в ходе проведения оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области успешно проведена апробация разработанных ранее организационно-методических и нормативных правовых документов, регулирующих формирование и развитие института оценки регулирующего воздействия в Новосибирской области.

В ходе проведения эксперимента по осуществлению оценки регулирующего воздействия в Новосибирской области осуществлены:

- отбор проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, подлежащих оценке регулирующего воздействия, в результате которого принято решение о проведении оценки регулирующего воздействия трех проектов постановлений Правительства Новосибирской области и проекта закона Новосибирской области;

- разработка плана мероприятий по оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, содержащего комплекс мер по проведению в экспериментальном режиме оценки регулирующего воздействия в Новосибирской области;

- предварительная оценка регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области, по результатам которой подготовлено уведомление об отсутствии необходимости проведения оценки регулирующего воздействия проекта закона Новосибирской области «Об обращении с отходами производства и потребления» и принято решение о проведении углубленной оценки регулирующего воздействия проектов постановлений Правительства Новосибирской области;

- сбор и анализ данных в целях формирования объективных суждений о количественных и качественных параметрах вводимого государственного регулирования, устанавливаемого проектами постановлений Правительства Новосибирской области;

- проведение публичных консультаций по проектам нормативных правовых актов Новосибирской области, в том числе: определение участников публичных консультаций, выбор форм проведения публичных консультаций, формирование проектов материалов, необходимых для проведения публичных обсуждений, свод и обработка позиций участников публичных консультаций, разработка проектов соответствующих позиций уполномоченного органа, формирование проектов справок о результатах публичных консультаций;

- формирование трех проектов заключений об оценке регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов Новосибирской области.

# РАЗРАБОТКА ТИПОВЫХ АДМИНИСТРАТИВНЫХ РЕГЛАМЕНТОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И (ИЛИ) ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ КОНТРОЛЯ

## Анализ нормативной правовой базы Российской Федерации и Новосибирской области на предмет выявления требований, предъявляемых к административным регламентам предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций

Развитие направления по регламентации органов исполнительной власти и органов местного самоуправления предусмотрено соответствующими мероприятиями Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 г. № 1021-р, и Планом мероприятий по реализации указанной Концепции (далее – Концепция снижения административных барьеров).

В настоящее время административный регламент является основным документом, регулирующим порядок предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций.

Консультантом определен перечень нормативных правовых актов, устанавливающих требования к разработке и утверждению административных регламентов:

*1. Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 28.07.2012) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»*

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), под административным регламентом понимается нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Глава 3 Федерального закона № 210-ФЗ устанавливает требования к структуре административных регламентов, к разработке проектов административных регламентов и стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Согласно ст. 6 Федерального закона № 210-ФЗ, в обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, входит предоставление государственных или муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.

Согласно ст. 12 Федерального закона № 210-ФЗ, структура административного регламента должна содержать разделы, устанавливающие:

1) общие положения;

2) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;

4) формы контроля за исполнением административного регламента;

5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.

Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации устанавливается высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, муниципальных услуг - местной администрацией.

*2. Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»*

Согласно статье 6 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» к полномочиям органов местного самоуправления, осуществляющих муниципальный контроль, относится, в том числе разработка административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности. Разработка и принятие указанных административных регламентов осуществляются в порядке, установленном нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

*3. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 №373 (ред. от 03.12.2012) «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг»).*

С принятием данного Постановления утратил силу Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг), утвержденный Постановлением Правительства РФ от 11.11.2005 № 679, который ранее устанавливал требования, предъявляемые к административным регламентам. Взамен указанного Порядка разработаны и приняты три основных документа:

1. Правила разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций.
2. Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг.
3. Правила проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг.

Указанные Правила определяют порядок разработки и утверждения федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов административных регламентов предоставления государственных услуг, исполнения государственных функций.

Правила конкретизируют содержание разделов административного регламента, установленных главой 3 Федерального раздела № 210-ФЗ.

Так согласно Правилам разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций в регламент включаются следующие разделы:

а) общие положения;

б) требования к порядку исполнения государственной функции;

в) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;

г) порядок и формы контроля за исполнением государственной функции;

д) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, исполняющего государственную функцию, а также их должностных лиц.

В качестве примера приведем содержание раздела, касающегося общих положений. Указанный раздел должен состоять из следующих подразделов:

а) наименование государственной функции;

б) наименование федерального органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда, исполняющих государственную функцию. Если в исполнении государственной функции участвуют также иные федеральные органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, а также организации в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, то указываются все органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации, участие которых необходимо при исполнении государственной функции;

в) перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение государственной функции, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

г) предмет государственного контроля (надзора);

д) права и обязанности должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора);

е) права и обязанности лиц, в отношении которых осуществляются мероприятия по контролю (надзору);

ж) описание результата предоставления государственной услуги, исполнения государственной функции.

Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг устанавливают аналогичный перечень разделов, которые должны быть включены в административный регламент предоставления государственных услуг. При этом состав подразделов существенно отличается от тех, что установлены для административных регламентов исполнения государственных функций.

Так, например, Раздел административного регламента предоставления государственных услуг, касающийся общих положений, должен включать в себя следующие подразделы:

а) предмет регулирования регламента;

б) круг заявителей;

в) требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги, в том числе:

- информация о месте нахождения и графике работы федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, предоставляющих государственную услугу, их структурных подразделений и территориальных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- справочные телефоны структурных подразделений федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, предоставляющих государственную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, адреса их электронной почты;

- порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также на официальных сайтах федерального органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда, предоставляющих государственную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в сети Интернет, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Согласно Правилам, проекты регламентов подлежат независимой экспертизе и экспертизе, проводимой Министерством экономического развития Российской Федерации.

Федеральный орган исполнительной власти, ответственный за утверждение регламента, готовит и представляет на экспертизу вместе с проектом регламента пояснительную записку, в которой приводятся информация об основных предполагаемых улучшениях исполнения государственной функции в случае принятия регламента, сведения об учете рекомендаций независимой экспертизы и предложений заинтересованных организаций и граждан.

В случае если в процессе разработки проекта регламента выявляется возможность оптимизации (повышения качества) исполнения государственной функции при условии соответствующих изменений нормативных правовых актов, то проект регламента направляется на экспертизу в Министерство экономического развития Российской Федерации с приложением проектов указанных актов.

*4. Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р (ред. от 28.08.2012) «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции»*

Одной из мер снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг, заложенных в Концепции снижения административных барьеров, является оптимизация предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе разработка административных регламентов.

В части разработки и принятия административных регламентов планируется осуществление следующих мероприятий:

- утверждение Правительством Российской Федерации, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления необходимых нормативных правовых актов, определяющих порядок разработки административных регламентов предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг (функций) и порядок их утверждения, а также порядок проведения экспертизы административных регламентов в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и методическими рекомендациями, одобренными Правительственной комиссией по проведению административной реформы;

- разработка и принятие административных регламентов предоставления (исполнения) федеральных, региональных и муниципальных услуг (функций), которые включены в соответствующие перечни;

- разработка проектов нормативных правовых актов, обеспечивающих закрепление единообразного подхода к порядку утверждения административных регламентов по осуществлению государственного контроля (надзора), включающих в том числе описание административных процедур, связанных с проведением проверок при осуществлении государственного контроля (надзора);

- административные регламенты, утвержденные до принятия Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», должны быть приведены в соответствие с нормами указанного Федерального закона.

Административные регламенты должны также содержать административные процедуры, связанные с межведомственным взаимодействием, в целях обеспечения принципа «одного окна».

Работу по регламентации государственных и муниципальных услуг (функций) предполагалось завершить в 2012 году.

*5. Рекомендации по разработке порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг, одобрены Правительственной комиссией по проведению административной реформы 23.11.2010 г. №109*

Указанные рекомендации содержат рекомендуемые:

- порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций;

- порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг;

- порядок проведения экспертизы административных регламентов государственных услуг.

Рекомендуемые порядки устанавливают требования, предъявляемые к разработке и утверждению исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации административных регламентов предоставления государственных услуг (в соответствии с требованиями Федерального закона №210-ФЗ), а также к разработке и утверждению исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации административных регламентов исполнения государственных функций по осуществлению государственного контроля (надзора).

При разработке административных регламентов предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций) орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации предусматривает оптимизацию (повышение качества) предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций), в том числе:

а) упорядочение административных процедур и административных действий;

б) устранение избыточных административных процедур и избыточных административных действий, если это не противоречит федеральным законам, нормативным правовым актам Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законам субъекта Российской Федерации и иным нормативным правовым актам субъекта Российской Федерации;

в) сокращение срока предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции), а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции). Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий подготовку административного регламента, может установить в административном регламенте сокращенные сроки предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции), а также сроки исполнения административных процедур в рамках предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции) по отношению к соответствующим срокам, установленным в законодательстве Российской Федерации;

г) указание об ответственности должностных лиц за несоблюдение ими требований административных регламентов предоставления государственной услуги (исполнения государственных функций) при выполнении административных процедур или административных действий;

д) осуществление отдельных административных процедур и административных действий в электронной форме.

*6. Постановление Правительства Новосибирской области от 02.07.2012 №309-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности»*

Порядок устанавливает требования к разработке и принятию административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности в Новосибирской области

Административные регламенты разрабатываются органами местного самоуправления, к сфере деятельности которых относится осуществление муниципального контроля, в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, законами Новосибирской области, нормативными правовыми актами Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, муниципальными правовыми актами, устанавливающими критерии, сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) и (или) принятия решений, а также иных требований к порядку осуществления муниципального контроля.

Проведенный анализ, указанного Порядка разработки и принятия административных регламентов осуществления муниципального контроля показал, что он аналогичен Порядку, одобренному Правительственной комиссией по проведению административной реформы 23.11.2010 №109, и Правилам разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, утвержденным постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 №373.

Согласно указанному Постановлению органам местного самоуправления в Новосибирской области при разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности необходимо руководствоваться данным порядком, а также в срок до 01.09.2012 привести административные регламенты осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности в соответствие с [порядком](consultantplus://offline/ref=5E6DDA5BD0637EAEDB1DB10C685FAB349A671815867936703FAD71ACED4E482569BB660A664DBF48952207pB5CG).

*7. Постановление Правительства Новосибирской области от 28.12.2011 №604-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций Новосибирской области»*

Порядок устанавливает требования к разработке и утверждению областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области (далее - органы власти Новосибирской области) административных регламентов исполнения государственных функций.

Административным регламентом является нормативный правовой акт органа власти Новосибирской области, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти Новосибирской области при осуществлении государственного контроля (надзора).

Административный регламент также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями органа власти Новосибирской области, его должностными лицами, взаимодействия органа власти Новосибирской области с физическими и юридическими лицами, иными органами власти Новосибирской области и органами местного самоуправления, организациями при исполнении государственной функции.

Порядок разработки и принятия административных регламентов исполнения государственных функций аналогичен Порядку, одобренному Правительственной комиссией по проведению административной реформы 23.11.2010 №109, и Правилам разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, утвержденным постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 №373 (ред. от 03.12.2012).

*8. Постановление Правительства Новосибирской области от 18.10.2010 №176-п (ред. от 26.09.2012) «Об утверждении Порядка разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Новосибирской области административных регламентов предоставления государственных услуг»*

С принятием данного Постановления утратил силу Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг), утвержденный Постановлением администрации Новосибирской области от 22.08.2006 № 64-па, который ранее устанавливал требования, предъявляемые к административным регламентам.

Порядок, принятый Постановлением Правительства Новосибирской области от 18.10.2010 № 176-п, устанавливает требования к разработке и утверждению областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области (далее - органы власти Новосибирской области) административных регламентов предоставления государственных услуг.

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 указанным Порядком.

Проект административного регламента подлежит размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - в сети Интернет) на официальном сайте исполнительного органа, являющегося разработчиком административного регламента, в течение одного рабочего дня, соответствующего дню направления проекта административного регламента на рассмотрение в юридическую службу исполнительного органа. В случае отсутствия официального сайта исполнительного органа, являющегося разработчиком административного регламента, проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте Правительства Новосибирской области уполномоченным органом государственной власти Новосибирской области - министерством экономического развития Новосибирской области по письменному обращению исполнительного органа.

Требования, предъявляемые к административным регламентам, в указанном Порядке аналогичны требованиям, установленным в Федеральном законе № 210-ФЗ, и в Правилах разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 №373.

По результатам анализа нормативной правовой базы Российской Федерации и Новосибирской области определены требования, предъявляемые к административным регламентам предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций, в том числе следующие:

1. При разработке административных регламентов орган власти предусматривает оптимизацию (повышение качества) исполнения государственных (муниципальных) функций, в том числе:

а) упорядочение административных процедур и административных действий;

б) устранение избыточных административных процедур и избыточных административных действий, если это не противоречит законодательству Российской федерации и субъекта Российской Федерации;

в) сокращение количества документов, представляемых заявителями для предоставления государственной (муниципальной) услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации, снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами, в том числе за счет выполнения отдельных административных процедур (действий) на базе МФЦ и реализации принципа «одного окна», использование межведомственных согласований при предоставлении государственной (муниципальной) услуги без участия заявителя, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

г) сокращение срока предоставления государственной (муниципальной) услуги, исполнения государственной (муниципальной) функции, а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления государственной (муниципальной) услуги, исполнения государственной (муниципальной) функции. Орган власти, осуществляющий подготовку административного регламента, может установить в административном регламенте сокращенные сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги, исполнения государственной (муниципальной) функции, а также сроки исполнения административных процедур в рамках исполнения государственной (муниципальной) функции по отношению к соответствующим срокам, установленным в законодательстве Российской Федерации;

д) указание об ответственности должностных лиц за несоблюдение ими требований административных регламентов при выполнении административных процедур или административных действий;

е) предоставление государственной услуги, осуществление отдельных административных процедур и административных действий в электронной форме.

2. В административный регламент включаются следующие разделы:

1) общие положения;

2) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;

4) формы контроля за исполнением административного регламента;

5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.

3. В приложении к административному регламенту приводится блок-схема предоставления государственной (муниципальной) услуги, исполнения государственной (муниципальной) функции и иные шаблоны и формы для заполнения.

4. Проекты административных регламентов подлежат независимой экспертизе, которая может проводиться физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет собственных средств.

5. Проект административного регламента подлежит размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте органа власти, являющегося разработчиком административного регламента.

## Разработка типовых административных регламентов исполнения муниципальных функций контроля

Согласно статье 2 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее – Федеральный закон №294-ФЗ) под муниципальным контролем понимается деятельность органов местного самоуправления, уполномоченных в соответствии с федеральными законами на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями требований, установленных муниципальными правовыми актами, а также требований, установленных федеральными законами, законами субъектов РФ, в случаях, если соответствующие виды контроля относятся к вопросам местного значения. Порядок организации и осуществления муниципального контроля в соответствующей сфере деятельности устанавливается муниципальными правовыми актами либо законом субъекта Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним муниципальными правовыми актами.

Федеральный закон № 294-ФЗ устанавливает, что к полномочиям органов местного самоуправления, осуществляющих муниципальный контроль, относится принятие административных регламентов проведения проверок при осуществлении муниципального контроля. Такими же полномочиями обладают федеральные органы государственной власти и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие контрольные полномочия.

По условиям Технического задания перед Консультантом поставлена задача: разработать двенадцать типовых административных регламентов исполнения муниципальных функций:

1. Земельный контроль.
2. Муниципальный контроль за проведением муниципальных лотерей.
3. Контроль за соблюдением законодательства в области розничной продажи алкогольной продукции.
4. Контроль за представлением обязательного экземпляра.
5. Муниципальный контроль за сохранностью автомобильных дорог местного значения.
6. Муниципальный контроль в области использования и охраны особо охраняемых природных территорий местного значения.
7. Муниципальный лесной контроль.
8. Муниципальный контроль в области торговой деятельности.
9. Контроль за организацией и осуществлением деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на розничных рынках.
10. Муниципальный жилищный контроль.
11. Контроль за использованием и охраной недр при добыче общераспространенных полезных ископаемых, а также при строительстве подземных сооружений, не связанных с добычей полезных ископаемых.
12. Муниципальный контроль на территории особой экономической зоны.

По итогам проведенного исследования определено, что по одной функции в Новосибирской области деятельность не осуществляется, а именно – отсутстуют особые экономические зоны. В связи с этим отсутствует потребность в разработке типового административного регламента по муниципальному контролю на территории особой экономической зоны.

На основании данных, полученных в ходе выполнения работ по п. 3.1., и в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Новосибирской области разработаны одиннадцать типовых административных регламентов исполнения муниципальных функций.

Структура типовых административных регламентов содержит разделы, устанавливающие:

1) общие положения;

2) стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;

4) формы контроля за исполнением административного регламента;

5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

Наполнение разделов административных регламентов муниципальных функций контроля произведено в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области, в том числе в соответствии с Постановлением Правительства Новосибирской области от 02.07.2012 №309-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности».

*Раздел, касающийся общих положений, состоит из следующих подразделов:*

1) наименование муниципального контроля;

2) наименование органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль. Если в осуществлении муниципального контроля участвуют иные органы, а также организации в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, муниципальными правовыми актами, то указываются все органы и организации, участие которых необходимо при осуществлении муниципального контроля;

3) перечень нормативных правовых актов, регулирующих осуществление муниципального контроля, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

Муниципальный контроль осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822; «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003; «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» («Российская газета», N 266, 30.12.2008; «Собрание законодательства РФ», 29.12.2008, № 52 (ч. 1), ст. 6249; «Парламентская газета», № 90, 31.12.2008);

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2010 № 489 «Об утверждении Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» («Собрание законодательства РФ», 12.07.2010, № 28, ст. 3706);

приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.04.2009 № 141 «О реализации положений Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» («Российская газета», N 85, 14.05.2009);

Постановление Правительства Новосибирской области от 02.07.2012 N 309-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности» (Официальный сайт Правительства Новосибирской области http://www.adm.nso.ru, 03.07.2012, «Советская Сибирь», N 122, 10.07.2012);

а также муниципальными правовыми актами, регулирующими осуществление муниципального контроля в той или иной сфере деятельности.

4) предмет муниципального контроля;

5) права и обязанности должностных лиц органа местного самоуправления при осуществлении муниципального контроля;

При осуществлении мероприятий по муниципальному контролю должностные лица органа местного самоуправления, уполномоченные на осуществление муниципального контроля, имеют право:

- запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от юридических лиц информацию и документы, необходимые в ходе проведения проверки;

- беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа руководителя структурного подразделения органа местного самоуправления о назначении проверки посещать место нахождения субъектов проверки и проводить обследования используемых зданий, помещений, сооружений, технических средств и оборудования, а также проводить необходимые исследования, испытания, экспертизы, расследования и другие мероприятия по контролю.

Должностные лица органа муниципального контроля при проведении проверки обязаны:

- своевременно и в полной мере исполнять предоставленные в соответствии с законодательством Российской Федерации полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами;

- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы юридического лица, индивидуального предпринимателя, проверка которых проводится;

- проводить проверку на основании распоряжения или приказа руководителя, заместителя руководителя органа муниципального контроля о ее проведении в соответствии с ее назначением;

- проводить проверку только во время исполнения служебных обязанностей, выездную проверку только при предъявлении служебных удостоверений, копии распоряжения или приказа руководителя, заместителя руководителя органа муниципального контроля и в случае, предусмотренном частью 5 статьи 10 Федерального закона № 294-ФЗ, копии документа о согласовании проведения проверки;

- не препятствовать руководителю, иному должностному лицу или уполномоченному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю, его уполномоченному представителю присутствовать при проведении проверки и давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

- предоставлять руководителю, иному должностному лицу или уполномоченному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю, его уполномоченному представителю, присутствующим при проведении проверки, информацию и документы, относящиеся к предмету проверки;

- знакомить руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя, его уполномоченного представителя с результатами проверки;

- учитывать при определении мер, принимаемых по фактам выявленных нарушений, соответствие указанных мер тяжести нарушений, их потенциальной опасности для жизни, здоровья людей, для животных, растений, окружающей среды, объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, безопасности государства, для возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также не допускать необоснованное ограничение прав и законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц;

- доказывать обоснованность своих действий при их обжаловании юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- соблюдать сроки проведения проверки, установленные Федеральным законом № 294-ФЗ;

- не требовать от юридического лица, индивидуального предпринимателя документы и иные сведения, представление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- перед началом проведения выездной проверки по просьбе руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя, его уполномоченного представителя ознакомить их с положениями административного регламента (при его наличии), в соответствии с которым проводится проверка;

- осуществлять запись о проведенной проверке в журнале учета проверок.

6) права и обязанности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в отношении которых осуществляются мероприятия по муниципальному контролю;

Руководитель, иное должностное лицо или уполномоченный представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, его уполномоченный представитель при проведении проверки имеют право:

- непосредственно присутствовать при проведении проверки, давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

- получать от органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля, их должностных лиц информацию, которая относится к предмету проверки и предоставление которой предусмотрено настоящим Федеральным законом;

- знакомиться с результатами проверки и указывать в акте проверки о своем ознакомлении с результатами проверки, согласии или несогласии с ними, а также с отдельными действиями должностных лиц органа муниципального контроля;

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц органа муниципального контроля, повлекшие за собой нарушение прав юридического лица, индивидуального предпринимателя при проведении проверки, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Субъекты проверок при проведении проверки обязаны:

- обеспечивать присутствие руководителей и иных должностных лиц субъектов проверки;

- представлять должностным лицам органа муниципального контроля необходимые для проведения проверки документы;

- не препятствовать осуществлению должностными лицами органа муниципального контроля муниципального контроля;

- исполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7) описание результата осуществления муниципального контроля.

Результатом осуществления муниципального контроля является акт проверки и принятие мер при выявлении нарушений обязательных требований и требований муниципальных правовых актов в соответствующей сфере деятельности.

*Раздел, касающийся требований к порядку осуществления муниципального контроля, состоит из следующих подразделов:*

1) порядок информирования об осуществлении муниципального контроля;

2) срок осуществления муниципального контроля.

В подразделе, касающемся порядка информирования об осуществлении муниципального контроля, указаны следующие сведения:

1) информация о месте нахождения и графике работы органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль, его структурных подразделений, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы органов и организаций, участие которых необходимо при осуществлении муниципального контроля;

2) справочные телефоны структурных подразделений органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль, органов и организаций, участвующих в осуществлении муниципального контроля, в том числе номер телефона-автоинформатора;

3) адреса официальных сайтов органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль (в случае отсутствия официального сайта органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль, - адрес официального сайта соответствующего муниципального образования, в случае отсутствия официального сайта соответствующего муниципального образования - адрес официального сайта Правительства Новосибирской области), органов и организаций, участвующих в осуществлении муниципального контроля, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащих информацию о порядке осуществления муниципального контроля, адреса их электронной почты;

4) порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам осуществления муниципального контроля, сведений о ходе осуществления муниципального контроля, в том числе с использованием государственных информационных систем «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

5) порядок, форма и место размещения указанной в подпунктах 1 – 4 настоящего пункта информации, в том числе на стендах по месту нахождения органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль, на официальном сайте органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль (в случае отсутствия официального сайта органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль, - адрес официального сайта соответствующего муниципального образования, в случае отсутствия официального сайта соответствующего муниципального образования - адрес официального сайта Правительства Новосибирской области), органов и организаций, участвующих в осуществлении муниципального контроля, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В подразделе, касающемся срока осуществления муниципального контроля, указывается общий срок осуществления муниципального контроля.

Срок проведения каждой из проверок, предусмотренных статьями 11 и 12 Федерального закона № 294-ФЗ, не может превышать двадцать рабочих дней.

В отношении одного субъекта малого предпринимательства общий срок проведения плановых выездных проверок не может превышать пятьдесят часов для малого предприятия и пятнадцать часов для микропредприятия в год.

В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения сложных и (или) длительных исследований, испытаний, специальных экспертиз и расследований на основании мотивированных предложений должностных лиц органа муниципального контроля, проводящего выездную плановую проверку, срок проведения выездной плановой проверки может быть продлен руководителем такого органа, но не более чем на двадцать рабочих дней, в отношении малых предприятий, микропредприятий - не более чем на пятнадцать часов.

Срок проведения каждой из проверок в отношении юридического лица, которое осуществляет свою деятельность на территориях нескольких субъектов Российской Федерации, устанавливается отдельно по каждому филиалу, представительству, обособленному структурному подразделению юридического лица, при этом общий срок проведения проверки не может превышать шестьдесят рабочих дней.

*Раздел, касающийся состава, последовательности и сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме,* состоит из подразделов, соответствующих количеству административных процедур - логически обособленных последовательностей административных действий при осуществлении муниципального контроля, имеющих конечный результат и выделяемых в рамках осуществления муниципального контроля.

В начале указанного раздела приведен исчерпывающий перечень административных процедур, содержащихся в этом разделе:

- подготовка и утверждение ежегодных планов проведения плановых проверок;

- принятие решения о проведении проверки и подготовка к проведению проверки;

- проведение проверки и составление акта проверки;

- принятие мер при выявлении нарушений в деятельности субъекта проверки.

В приложении к регламенту приведена блок-схема осуществления муниципального контроля (рис. 14).



Рис. 14 – Блок-схема осуществления муниципального контроля

Описание каждой административной процедуры содержит следующие обязательные элементы:

1) основания для начала административной процедуры;

2) содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения;

3) сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры. Если нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие осуществление муниципального контроля, содержат указание на конкретную должность, она указывается в тексте регламента;

4) условия, порядок и срок приостановления осуществления муниципального контроля в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Новосибирской области, а также муниципальными правовыми актами;

5) критерии принятия решений;

6) результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры;

7) способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

*Раздел, касающийся порядка и формы контроля за осуществлением муниципального контроля, состоит из следующих подразделов:*

1) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к осуществлению муниципального контроля, а также за принятием ими решений;

Контроль за осуществлением муниципального контроля осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением законодательства Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальных правовых актов и положений административного регламента и контроля полноты и качества осуществления муниципального контроля.

Текущий контроль осуществляется руководителем органа муниципального контроляпутем проведения анализа соблюдения и исполнения специалистами органа муниципального контроля законодательства Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальных правовых актов и положений административного регламента.

2) порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества осуществления муниципального контроля, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством осуществления муниципального контроля;

Контроль полноты и качества осуществления муниципального контроля включает проведение проверок, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа муниципального контроля. Для проведения проверки приказом руководителя органа муниципального контролясоздается комиссия.

Осуществляются два вида проверок: плановые проверки (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановые проверки (по конкретному обращению).

При проведении внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя, информация о результатах проверки направляется заявителю по почте в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Результаты проверки оформляются в виде акта проверки, в котором указываются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт проверки подписывается всеми членами комиссии

3) ответственность должностных лиц органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе осуществления муниципального контроля;

За ненадлежащее исполнение муниципальной функции виновные лица несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц органа муниципального контролязакрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

По результатам проверок, в случае выявления несоответствия полноты и качества исполнения муниципальной функции положениям Административного регламента, иным нормативным правовым актам, устанавливающим требования к исполнению муниципальной функции, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4) положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за осуществлением муниципального контроля, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Для осуществления контроля исполнения муниципального контроля граждане, их объединения и организации имеют право направлять в орган муниципального контроля индивидуальные и коллективные обращения с предложениями и рекомендациями по совершенствованию качества и порядка осуществления муниципального контроля.

*В разделе, касающемся досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальный контроль, а также его должностных лиц, указываются:*

1) информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе осуществления муниципального контроля;

Заявители вправе обжаловать решения, действия (бездействие) администрации муниципального образования, должностных лиц администрации, органа муниципального контроля в досудебном (внесудебном) порядке.

Обжалование действий (бездействия) органа муниципального контроля и его должностных лиц, а также решений, принимаемых (осуществляемых) ими в ходе исполнения муниципальной функции, производится в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи заинтересованным лицом жалобы в орган местного самоуправления или должностному лицу.

Жалоба может быть подана как в письменной, так и в устной форме, при личном обращении и (или) направлена по почте либо в форме электронного документа.

2) предмет досудебного (внесудебного) обжалования;

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц органа муниципального контроля, а также принимаемые ими решения при исполнении муниципальной функции, в том числе связанные с:

- необоснованным отказом в исполнении муниципальной функции;

- нарушением установленного порядка исполнения муниципальной функции, в том числе нарушение срока исполнения функции;

- требованием у проверяемого лица документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для осуществления муниципального контроля;

- нарушением иных прав заявителя при осуществлении муниципальной функции.

3) исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается;

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- если в обращении обжалуется судебное решение. При этом в течение 7 дней со дня регистрации жалоба возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа муниципального контроля, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в орган муниципального контроляили одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4) основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования;

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление обращения заявителя об обжаловании решений, действий (бездействия) администрации, должностных лиц администрации в орган местного самоуправления или должностному лицу.

5) права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным Административным регламентом, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение органа муниципального контроля;

- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

- местонахождение органов местного самоуправления, фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба.

При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в органе муниципального контроля копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

6) органы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба в досудебном (внесудебном) порядке;

7) сроки рассмотрения жалобы;

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если муниципальными правовыми актами не установлены иные сроки рассмотрения.

8) результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении требований, о чем не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (способом, указанным заявителем в жалобе лично, по почте или электронной почтой).

Решение об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

Информация о результатах рассмотрения жалобы на решения или действие (бездействие) должных лиц органа муниципального контроля подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа в сети Интернет в течение пяти рабочих дней после принятия решения.

В Приложении к административным регламентам расположены шаблоны следующих документов:

1. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты органа муниципального контроля.
2. Блок-схема осуществления муниципального контроля.
3. План проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
4. Приказ органа муниципального контроля.
5. Заявление о согласовании органом муниципального контроля с органом прокуратуры проведения внеплановой выездной проверки юридического лица.
6. Акт проверки органом муниципального контроля юридического лица.
7. Журнал регистрации актов проверок органа муниципального контроля.

Разработанные типовые административные регламенты осуществления муниципального контроля представлены в Приложениях 9 - 19 к настоящему Отчету.

# Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга качества и доступности наиболее массовых общественно значимых государственных услуг и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Новосибирской области и органами местного самоуправления в Новосибирской области, в приоритетных сферах (строительство и инвестиции, жилищно-коммунальное хозяйство, социальная помощь населению, транспорт)

В соответствии с Техническим заданием перед Консультантом поставлена задача: провести мониторинг качества и доступности наиболее массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг в приоритетных сферах (строительство и инвестиции, жилищно-коммунальное хозяйство, социальная помощь населению, транспорт) по перечню услуг, предоставленному в Техническом задании, а именно:

*1)* *25 государственных услуг*:

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.
2. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним.
3. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.
4. Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области.
5. Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области.
6. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов.
7. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения.
8. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения.
9. Предоставление государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области.
10. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.
11. Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области.
12. Предоставление субсидий застройщикам, осуществляющим строительство индивидуального жилья в сельских поселениях Новосибирской области.
13. Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов.
14. Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области.
15. Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными.
16. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области».
17. 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.
18. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
19. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
20. Выплата социального пособия на погребение.
21. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.
22. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
23. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области.
24. Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области.
25. Присвоение звания «Ветеран труда».

2) *18 муниципальных услуг*:

1. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан.
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. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».
5. Оказание социальной помощи.
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. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства.
9. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.
10. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства.
11. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию.
12. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.
13. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.
14. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.
15. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.
16. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.
17. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
18. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

По результатам мониторинга определено, что предоставление *государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области осуществляется по соглашению с ОАО «Сибирский банк «Сбербанк*». В связи с этим заявителям нет необходимости обращаться в Министерство строительства и ЖКХ, так как подразделения Сбербанка самостоятельно передают сведения о лицах, заключивших договор кредитования на газификацию жилья в Новосибирской области, в орган исполнительной власти. В связи с этим провести мониторинг качества и доступности государственной услуги «Предоставление государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области» не представляется возможным.

В период проведения мониторинга отсутствовали заявители по услуге «Предоставление субсидий застройщикам, осуществляющим строительство индивидуального жилья в сельских поселениях Новосибирской области», в связи с чем провести мониторинг в отношении указанной услуги не представилось возможным.

В ходе мониторинга определено, что в перечень муниципальных услуг вошла одна государственная - «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан». В связи с чем результаты мониторинга по данной услуге не вошли в аналитический отчет.

Исследование проведено путем опроса представителей исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении указанных государственных (муниципальных) услуг, а также получателей данных услуг. Опрос по государственным услугам проводился в городе Новосибирске. Опрос по муниципальным услугам проводился в 25 муниципальных районах Новосибирской области (точки опроса – администрации муниципальных районов и администрации административных центров муниципальных районов):

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. Каргатский район (г. Каргат).
8. Колыванский район (п.г.т. Колывань).
9. Коченевский район (п.г.т. Коченево).
10. Кочковский район (с. Кочки).
11. Краснозерский район (п.г.т. Краснозерское).
12. Купинский район (г. Купино).
13. Кыштовский район (с. Кыштовка).
14. Маслянинский район (п.г.т. Маслянино).
15. Мошковский район (п.г.т. Мошково).
16. Ордынский район (п.г.т. Ордынское).
17. Северный район (с. Северное).
18. Сузунский район (п.г.т. Сузун).
19. Тогучинский район (г. Тогучин).
20. Убинский район (с. Убинское).
21. Усть-Тарский район (с. Усть-Тарка).
22. Чановский район (п.г.т. Чаны).
23. Черепановский район (г. Черепаново).
24. Чисторозерный район (п.г.т. Чистоозерное).
25. Чулымский район (г. Чулым).

Мониторинг проводился в период с 20.02.2013 по 20.03.2013 г. При проведении опросов использованы формы опросных листов (анкет), предоставленных Заказчиком (Приложение \_\_).

Выборочная совокупность составила 1 275 респондентов:

1. По государственным услугам было опрошено 370 респондента, в т. ч.:

- заявителей, обратившихся за получением государственных услуг – 365 респондентов.

- представителей органов власти, предоставляющих государственные услуги – 5 респондентов.

2. По муниципальным услугам было опрошено 905 респондентов, в т.ч.:

- заявителей, обратившихся за получением муниципальных услуг – 881 респондент;

- представителей органов местного самоуправления - 24 респондента;

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.

## 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).

Сводные данные о нормативно установленных значениях полных временных затрат заявителей при получении государственных услуг в органах исполнительной власти Новосибирской области представлены в табл. 27.

Таблица 27 – Сводные данные о нормативно установленных значениях полных временных затрат заявителей при получении государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Срок предоставления** | **Время ожидания в очереди** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **на подачу документов** | **на получение результата** |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 30 | 45 | 45 |
| 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним. | 30 | 45 | 45 |
| 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 30 | 45 | 45 |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области. | 20 | 60 | 30 |
| 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области. | 30 | 60 | 60 |
| 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов. | 10 | 20 | 20 |
| 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения. | 10 | 30 | 30 |
| 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения. | 10 | 30 | 30 |
| 9 | Предоставление государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области. | 10 | 15 | 15 |
| 10 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 10 | 30 | 30 |
| 11 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области. | не установлен[[6]](#footnote-6)\* | не установлено | не установлено |
| 12 | Предоставление субсидий застройщикам, осуществляющим строительство индивидуального жилья в сельских поселениях Новосибирской области. | 30 | 30 | 30 |
| 13 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов. | 30 | 30 | не обращается |
| 14 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области. | 90 | 30 | не обращается |
| 15 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными. | 60 | 30 | не обращается |
| 16 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области». | 60 | 30 | 30 |
| 17 | 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. | 30 | не установлено[[7]](#footnote-7)\*\* | не обращается |
| 18 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 90 | 30 | не обращается |
| 19 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 90 | 30 | не обращается |
| 20 | Выплата социального пособия на погребение. | 1 | 30 | 30 |
| 21 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью. | 10 | 30 | не обращается |
| 22 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 90 | 30 | не обращается |
| 23 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области. | не установлено[[8]](#footnote-8)\*\*\* | 30 | не обращается |
| 24 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области. | 90 | 30 |  |
| 25 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 75 | 30 |  |

Согласно данным табл. 27, нормативный срок предоставления не установлен только по двум исследуемым услугам:

1. Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области.
2. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области.

Нормативный уровень временных издержек на получение услуг варьируется от 1 дня (по услуге «Выплата социального пособия на погребение») и до 90 дней.

Максимальный нормативный срок предоставления (90 дней) установлен по следующим услугам:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области.
2. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов
3. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
5. Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области.

По двум услугам не установлено нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов:

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.

В целом нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов варьируется от 15 мин. (по услуге «Предоставление государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области») и до 60 мин.

Максимальное нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов (60 мин.) установлено по следующим услугам:

1. Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области.
2. Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области.

Нормативные временные затраты заявителей на ожидание в очереди на получение результата услуги варьируются от 15 мин. (по услуге «Предоставление государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области») до 60 мин. (по услуге «Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области»).

По двум 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.

В ходе исследования определено, что по ряду услуг заявитель не обращается в орган власти за получением результата услуги:

1. Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов.
2. Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области.
3. Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными.
4. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
5. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
6. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.
7. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
8. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области.

Сводные данные о нормативно установленных значениях финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 28.

Таблица 28 – Сводные данные о нормативно установленных значениях финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг, руб.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Стоимость предоставления услуги** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 300,0 |
| 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним. | 1 000,0 |
| 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 1 000,0 |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области. | 1 000,0 |
| 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области. | 350,0 |
| 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов. | 0,0 |
| 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения. | 0,0 |
| 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения. | 0,0 |
| 9 | Предоставление государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области. | 0,0 |
| 10 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 0,0 |
| 11 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области. | 0,0 |
| 12 | Предоставление субсидий застройщикам, осуществляющим строительство индивидуального жилья в сельских поселениях Новосибирской области. | 0,0 |
| 13 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов. | 0,0 |
| 14 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области. | 0,0 |
| 15 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными. | 0,0 |
| 16 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области». | 0,0 |
| 17 | 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. | 0,0 |
| 18 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 0,0 |
| 19 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 0,0 |
| 20 | Выплата социального пособия на погребение. | 0,0 |
| 21 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью. | 0,0 |
| 22 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 0,0 |
| 23 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области. | 0,0 |
| 24 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области. | 0,0 |
| 25 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 0,0 |

Согласно данным табл. 28, большинство исследуемых услуг (20) предоставляются заявителям бесплатно, за исключением следующих:

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (стоимость – 300 руб.).
2. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним (стоимость – 1 000 руб.).
3. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (стоимость – 1 000 руб.).
4. Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области (стоимость – 1 000 руб.).
5. Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области (стоимость – 350 руб.).

По результатам анализа определено, что официальная стоимость финансовых затрат заявителей при получении исследуемых услуг варьируется от 0 до 1 000 руб.

Сводные данные о нормативно установленных значениях стандарта комфортности в органах исполнительной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, представлены в табл. 29.

Таблица 29 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления государственных услуг

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **(1)[[9]](#footnote-9)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта. | 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 | Отсутствует информация о режиме работы | Отсутствует информация о режиме работы | Отсутствует информация о режиме работы | Отсутствует информация о режиме работы | да |
| 1.3 | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | да | 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 | да |
| 1.5 | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски | да | **нет** | Имеется лифт, пандусы отсутствуют | Имеется лифт, пандусы отсутствуют | Имеется лифт, пандусы отсутствуют | Имеется лифт, пандусы отсутствуют | Отсутствуют пандусы |
| **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 |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов | 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 |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | да | да | Необходимо обратиться к специалисту | Необходимо обратиться к специалисту | Необходимо обратиться к специалисту | Необходимо обратиться к специалисту | Необходимо обратиться к специалисту |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | да | да | Необходимо обратиться к специалисту | Необходимо обратиться к специалисту | Необходимо обратиться к специалисту | Необходимо обратиться к специалисту | Необходимо обратиться к специалисту |
| **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 | да | да | да | да | да | да |
| 4.2. | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | 15 | да | да | да | да | да | да |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области.*
2. *Министерство сельского хозяйства Новосибирской области.*
3. *Министерство социального развития Новосибирской области.*
4. *Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новосибирской области.*
5. *Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области.*
6. *ГКУ Новосибирской области "Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области".*

Анализ данных табл. 29 позволяет сделать вывод о том, что минимальные тре­бования стандарта комфортности выполняются практически во всех ОИВ НСО.

Среди тех параметров комфортности, которые соблюдаются практически в каждом исследованном органе стоит отметить:

1. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта.
2. В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей.
3. На территории, прилегающей к зданию, расположена бесплатная парковка для автотранспорта посетителей.
4. Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов.
5. Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.
6. Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет.
7. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги не превышает 15 мин.
8. Среднее время ожидания в очереди при получении документов не превышает 15 мин.

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

1. Отсутствие информации о режиме работы органа исполнительной власти. Данное нарушение характерно практически для всех органов за исключением Министерства транспорта и дорожного хозяйства и ГКУ НСО «ТУАД НСО».
2. Отсутствие беспрепятственного доступа в помещение для лиц с ограниченными физическими возможностями, в том числе с помощью кресла-коляски. Ни в одном из ИОГВ Новосибирской области, которые были обследованы в ходе мониторинга, не обеспечены условия для беспрепятственного доступа в здание инвалидам, а именно:

- отсутствуют пандусы;

- установлены узкие дверные проемы и т.д..

4. Не соблюдаются требования к информационным стендам.

Практически во всех обследованных органах власти, за исключением Министерства транспорта, в свободном доступе отсутствуют образцы заполнения документов, а также перечень документов, необходимых для получения услуги. Чтобы получить указанные бланки, необходимо обратиться к специалисту органа власти.

Аналогичным образом проведен анализ соответствия нормативно установленных и фактических значениях параметров качества и доступности предоставления государственных услуг районными отделами пособий и социальных выплат города Новосибирска. Результаты соответствия предоставления государственных услуг в указанных органах власти стандарту комфортности представлены в табл. 30

Таблица 30 – Сводные данные о нормативно установленных значениях показателей качества государственных услуг, предоставляемых Отделами пособий и социальных выплат города Новосибирска

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **(1)[[10]](#footnote-10)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта | да | 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 | **нет** | да | да | да | да |
| 1.3 | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | да | да | да | да | **нет** | да | да | да | **нет** | да | да |
| 1.4 | На территории, прилегающей к зданию располагается бесплатная парковка для автотранспорта посетителей | - | да | **нет** | да | да | да | да | да | **нет** | да | да |
| 1.5 | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, в т.ч. инвалидов, использующих кресла-коляски | да | да | да | да | **нет** | да | **нет** | да | **нет** | 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 | **нет** |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием Ф.И.О. специалиста, осуществляющего прием-выдачу документов | да | да | да | да | да | да | **нет** | 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 | да |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | да | да | да | да | да | **нет** | **нет** | да | да | да | да |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предо­ставления государственной (муниципальной) услуги | да | да | да | да | да | да | **нет** | 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 | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 4.2. | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | 15 | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *Отдел пособий и социальных выплат Дзержинского района. (2) Отдел пособий и социальных выплат Заельцовского района*

*(3) Отдел пособий и социальных выплат Железнодорожного района (4) Отдел пособий и социальных выплат Калининского района*

*(5) Отдел пособий и социальных выплат Кировского района (6) Отдел пособий и социальных выплат Ленинского районА*

*(7) Отдел пособий и социальных выплат Октябрьского района. (8) Отдел пособий и социальных выплат Первомайского района.*

*(9)Отдел пособий и социальных выплат Советского района. (10)Отдел пособий и социальных выплат Центрального района*

Анализ данных таблицы 30 позволяет сделать вывод о том, что минимальные требования стандарта комфортности выполняются практически во всех отделах пособий и социальных выплат города Новосибирска.

Среди тех параметров комфортности, которые соблюдаются практически в каждом исследованном органе стоит отметить:

1. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта.
2. Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет.
3. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги не превышает 15 мин.
4. Среднее время ожидания в очереди при получении документов не превышает 15 мин.

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

1. Отсутствие информации о режиме работы органа власти.

Данное нарушение выявлено в Отделе пособий и социальных выплат Ленинского района.

1. В помещении отсутствует бесплатный туалет для посетителей.

Указанный недостаток отмечен в отделах пособий и социальных выплат Калининского и Первомайского районов.

1. На территории, прилегающей к зданию, отсутствует бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей.

Данный недостаток выявлен в отделах пособий и социальных выплат Заельцовского и Первомайского районов.

1. Не организован беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Указанное нарушение отмечено в отделах пособий и социальных выплат Калининского, Ленинского и Первомайского районов.

1. Не предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов.

Данное нарушение выявлено в Отделе пособий и социальных выплат Центрального района.

1. Отсутствуют информационные таблички с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов

Указанный недостаток отмечен в отделе пособий и социальных выплат Ленинского района.

1. Отсутствуют образцы заполнения документов.

Данный недостаток выявлен в отделах пособий и социальных выплат Кировского и Ленинского районов.

1. Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги

Указанное нарушение отмечено в отделах пособий и социальных выплат Ленинского района.

Таким образом, можно сделать вывод, что менее всего соблюдаются требования комфортности в Отделе пособий и социальных выплат Ленинского района города Новосибирска.

Отсутствуют замечания по соблюдению стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг к следующим подразделениям:

1. Отдел пособий и социальных выплат Дзержинского района.
2. Отдел пособий и социальных выплат Железнодорожного района.
3. Отдел пособий и социальных выплат Октябрьского района.
4. Отдел пособий и социальных выплат Советского района.

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.

В ходе анализа выявлено, что у органов местного самоуправления некоторых муниципальных образований отсутствует либо крайне сложен для обнаружения неквалифицированным пользователем официальный сайт в сети Интернет:

1. р.п. Краснозерское;
2. с. Кыштовка (Кыштовское сельское поселение);
3. с. Северное (Северное сельское поселение);
4. Чистоозерный район;
5. р.п. Чистоозерное.

Сводные данные о наличии нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление исследуемых услуг, в открытых источниках представлены в табл. 31.

Таблица 31 – Сводные данные о наличии административных регламентов предоставления исследуемых муниципальных услуг в открытых источниках

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **(1)[[11]](#footnote-11)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **(11)** | **(12)** | **(13)** | **(14)** | **(15)** | **(16)** | **(17)** | **(18)** | **Кол-во регламентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский район | нет | да | да | нет | нет | да | нет | нет | нет | да | да | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | **6** |
| 2 | Барабинский район | нет | да | да | да | нет | да | да | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | да | да | **12** |
| 3 | Болотнинский район | нет | да | да | нет | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | да | **7** |
| 4 | Венгеровский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | **2** |
| 5 | Доволенский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **0** |
| 6 | Здвинский район | нет | да | нет | нет | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **3** |
| 7 | Каргатский район | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | **4** |
| 8 | Колыванский район | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | да | да | **12** |
| 9 | Коченевский район | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | да | нет | **11** |
| 10 | Кочковский район | нет | да | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | нет | **13** |
| 11 | Краснозерский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | **2** |
| 12 | Купинский район | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **3** |
| 13 | Кыштовский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | нет | **2** |
| 14 | Маслянинский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | да | нет | нет | нет | да | нет | нет | **6** |
| 15 | Мошковский район | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | нет | да | нет | да | нет | нет | да | да | нет | нет | **9** |
| 16 | Ордынский район | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | **14** |
| 17 | Северный район | нет | да | да | нет | нет | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | да | нет | да | да | **12** |
| 18 | Сузунский район | нет | да | да | нет | да | нет | нет | да | да | да | да | да | нет | нет | нет | да | да | нет | **10** |
| 19 | Тогучинский район | нет | да | да | нет | нет | да | да | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | да | да | нет | **11** |
| 20 | Убинский район | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | да | нет | да | нет | да | нет | нет | нет | **7** |
| 21 | Усть-Тарский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **0** |
| 22 | Чановский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **0** |
| 23 | Черепановский район | нет | да | нет | нет | нет | да | да | нет | нет | да | нет | да | да | нет | да | да | нет | да | **9** |
| 24 | Чисторозерный район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **0** |
| 25 | Чулымский район | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | да | **5** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан.*
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. *Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».*
5. *Оказание социальной помощи.*
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. *Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства.*
9. *Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*
10. *Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства.*
11. *Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию.*
12. *Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*
13. *Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.*
14. *Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.*
15. *Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*
16. *Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*
17. *Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*
18. *Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.*

Данные, представленные в табл. 31, характеризуют наличие административных регламентов предоставления муниципальных услуг в открытых источниках.

Стоит указать, что в сети Интернет не удалось обнаружить административные регламенты 3-х муниципальных районов:

1. Усть-Тарский район.

2. Чановский район.

3. Чистоозерный район.

Во всех муниципальных районах отсутствует административный регламент по услуге «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения».

Среднее количество разработанных административных регламентов в каждом муниципальном районе составило 6-7 регламентов по 18 исследуемым услугам. Наибольшее количество размещенных административных регламентов отмечено в Ордынском (14), Кочковском (13), Барабинском (12), Колыванском и Северном районах (по 12).

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 за исключением следующих: Венгеровский, Мошковский, Сузунский и Чистоозерный районы.

Дальнейшее определение нормативных значений параметров качества и доступности исследуемых услуг проводилось по административным регламентам, предоставленным органами местного самоуправления муниципальных районов Новосибирской области.

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.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в административных регламентах указывается, что услуга предоставляется бесплатно.

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 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 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.

## Проведение социологических опросов, включая опрос фокус-групп, сформированных по различным принципам (в т.ч. групп с участием представителей общественных объединений) с целью определения степени удовлетворенности населения качеством и доступностью предоставления наиболее массовых государственных и муниципальных услуг, в том числе на предмет оценки уровня административных барьеров и оценки качества и доступности предоставления наиболее массовых государственных и муниципальных услуг

### *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.

В период с 20.02.2013 по 20.03.2013 проведен мониторинг качества и доступности государственных услуг. Основным методом исследования являлся опрос заявителей посредством анкет, всего было опрошено 365 респондентов-заявителей, а также 5 респондентов-представителей органов власти, предоставляющих услуги.

Опрос проводился как непосредственно в органах власти, предоставляющих государственные услуги, так и посредством телефона по контактам, предоставленным органами исполнительной власти Новосибирской области. Кроме того, в рамках мониторинга проведены фокус-группы с представителями общественных организаций и органов власти по услугам в приоритетных сферах социальная поддержка населения и транспорт. Подробные результаты проведенной фокус-группы представлены в разделах 1.2.3. и 1.3.3. настоящего Отчета.

Для проведения мониторинга по согласованию с Заказчиком были определены пять исполнительных органов государственной власти Новосибирской области:

1. Инспекция государственного технического надзора Новосибирской области.
2. Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области;
3. Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области;
4. Министерство строительства и ЖКХ Новосибирской области;
5. Министерство социального развития Новосибирской области.

В ходе исследования степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг на базе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области в мониторинг попали следующие государственные услуги:

***Инспекция государственного технического надзора***

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.
2. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним.
3. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.

***Министерство транспорта и дорожного хозяйства***

1. Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области.
2. Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области.

***Инспекция государственного строительного надзора***

1. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов.

***Министерство строительства и ЖКХ***

1. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения.
2. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения.
3. Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области.
4. Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов.

***Министерство социального развития***

1. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи
2. Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области;
3. Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными;
4. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;
5. 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;
6. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
7. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
8. Выплата социального пособия на погребение.
9. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.
10. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
11. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области.
12. Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области.
13. Присвоение звания «Ветеран труда».

Предоставление *государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области осуществляется по соглашению с ОАО «Сибирский банк «Сбербанк*». В связи с этим заявителям нет необходимости обращаться в Министерство, так как подразделения Сбербанка самостоятельно передают сведения о лицах, заключивших договор кредитования на газификацию жилья в Новосибирской области, в орган исполнительной власти. В связи с этим провести мониторинг качества и доступности государственной услуги «Предоставление государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области» не представляется возможным.

В период проведения мониторинга отсутствовали заявители по услуге «Предоставление субсидий застройщикам, осуществляющим строительство индивидуального жилья в сельских поселениях Новосибирской области», в связи с чем провести мониторинг в отношении указанной услуги не представилось возможным.

По указанным услугам, попавшим в мониторинг, Консультантом был проведен подробный анализ в разрезе каждой услуги, а также в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

1. **Оценка доступности государственных услуг**

Среднее значение уровня доступности государственных услуг составило 4,01 балла, что соответствует значению выше чем «удовлетворительно», но ниже чем «хорошо» (табл. 32).

Таблица 32 – Рейтингование государственных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов … | 4,73 |
| 2 | 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 4,67 |
| 3 | 18 | Выплата социального пособия на погребение | 4,66 |
| 4 | 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 4,58 |
| 5 | 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения | 4,54 |
| 6 | 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,42 |
| 7 | 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области | 4,38 |
| 8 | 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения | 4,25 |
| 9 | 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 4,24 |
| 10 | 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 4,15 |
| 11 | 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4,14 |
| 12 | 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 4,10 |
| 13 | 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | 3,99 |
| 14 | 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области | 3,85 |
| 15 | 15 | 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 | 3,83 |
| 16 | 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 3,80 |
| 17 | 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 3,73 |
| 18 | 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов | 3,73 |
| 19 | 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 3,64 |
| 20 | 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными | 3,63 |
| 21 | 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 3,56 |
| 22 | 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области | 2,80 |
| 23 | 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | 2,79 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,01** |

Согласно данным табл. 32 уровень доступности двенадцати услуг превышает среднее значение. Первые три места в рейтинге занимают следующие услуги:

1. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов (4,73 балла)
2. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним (4,67 балла).
3. Выплата социального пособия на погребение (4,66 балла).

Последние три места в рейтинге заняли услуги, чей уровень доступности оценен заявителями ниже всего:

1. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка (3,56 балла).
2. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области (2,8 балла).
3. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (2,79 балла).

В табл. 33 представлено рейтингование органов исполнительной власти Новосибирской области по уровню доступности предоставления услуг.

Таблица 33 – Рейтингование государственных органов власти по уровню доступности услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| **3** | 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 4,34 |
| **2** | 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 4,37 |
| **1** | 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 4,73 |
| **4** | 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 4,13 |
| **5** | 5 | Министерство социального развития НСО | 3,79 |
| **Среднее значение** | | | **4,27** |

Данные, представленные в табл. 33, показывают, что среднее значение уровня доступности государственных услуг в органах власти составило 4,27 балла. По результатам рейтингования государственных органов власти по уровню доступности определено, что первое место заняла Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области (4,73 балла). Последнее место в рейтинге досталось Министерству социального развития Новосибирской области (3,79 балла).

1. **Оценка уровня качества государственных услуг**

Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,14 балла. Данные свидетельствуют о том, что заявители оценивают уровень качества выше, чем уровень доступности. Рейтинг государственных услуг по уровню качества представлено в таблице 34.

Таблица 34 – Рейтингование государственных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 18 | Выплата социального пособия на погребение | 4,78 |
| 2 | 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов … | 4,70 |
| 3 | 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 4,67 |
| 4 | 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения | 4,62 |
| 5 | 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4,58 |
| 6 | 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области | 4,51 |
| 7 | 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,49 |
| 8 | 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения | 4,43 |
| 9 | 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 4,43 |
| 10 | 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 4,33 |
| 11 | 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области | 4,27 |
| 12 | 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 4,20 |
| 13 | 15 | 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 | 4,17 |
| 14 | 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 4,15 |
| 15 | 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | 4,04 |
| 16 | 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 4,02 |
| 17 | 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов | 3,97 |
| 18 | 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными | 3,87 |
| 19 | 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 3,82 |
| 20 | 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 3,67 |
| 21 | 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 3,63 |
| 22 | 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области | 2,97 |
| 23 | 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | 2,93 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,14** |

Согласно данным табл. 34 уровень качества четырнадцати услуг превышает среднее значение. Разрыв между услугами, занявшими первое и последнее место, составляет 1,63 балла.

Необходимо отметить, что первые и последние три места в рейтинге занимают те же самые услуги, что и при рейтинговании по уровню доступности. Услуги-лидеры по уровню качества:

1. Выплата социального пособия на погребение (4,78 балла).
2. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов (4,7 балла)
3. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним (4,67 балла).

Последние три места в рейтинге заняли следующие услуги:

1. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка (3,63 балла).
2. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области (2,97 балла).
3. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (2,93 балла).

В целом, стоит указать, 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.

Рейтинг органов государственной власти по уровню качества представлен в таблице 35.

Таблица 35 – Рейтингование государственных органов власти по уровню качества услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2** | 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 4,38 |
| **3** | 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 4,32 |
| **1** | 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 4,70 |
| **4** | 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 4,27 |
| **5** | 5 | Министерство социального развития НСО | 3,98 |
| **Среднее значение** | | | **4,33** |

Данные, представленные в табл. 35, показывают, что среднее значение уровня качества государственных услуг в органах власти составило 4,33 балла, что несколько выше, чем уровень доступности (4,27 балла).

По результатам рейтингования государственных органов власти по уровню качества определено, что первое место заняла Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области (4,7 балла). Последнее место в рейтинге досталось Министерству социального развития Новосибирской области (3,98 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.

***3.1. Количество документов, необходимых для получения услуги.***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Средние показатели по всем государственным услугам представлены в таблице 36.

Таблица 36 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Количество документов** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование государственной услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 3 и менее | Низкий | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными |
| Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» |
| Присвоение звания «Ветеран труда» |
| 2 | 4 – 6 | Средний | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, 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 разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области |
| Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области |
| Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области |
| 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 |
| Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» |
| Выплата социального пособия на погребение |
| Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка |
| Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области |
| Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области |
| 3 | 7 – 10 | Высокий | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов … |
| Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения |
| Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; |
| Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов |
| Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов |
| Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним |
| 4 | 11 и более | Очень высокий | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения |
| Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью |

Информация, представленная в таблице 36, показывает, что наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей были отнесены к группам со средним и высоким уровнем административных барьеров.

К группе с низким уровнем административных барьеров отнесены услуги:

1. Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными.
2. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области».
3. Присвоение почетного звания «Ветеран труда»

Респонденты отметили, что для получения указанных услуг требуется не более 3 документов.

К группе с очень высоким уровнем административных барьеров отнесены услуги, для получения которых заявителям пришлось предоставить 11 и более документов:

1. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения.
2. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.

Среднее значение количества документов, которое потребовалось предоставить заявителям в орган власти, предоставляющий услугу, представлено в таблице 37.

Таблица 37 – Количество документов, предоставляемых заявителями в орган власти для получения услуг

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 6,09 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 5,10 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 10,60 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 10,87 |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 5,49 |

Как показывают данные табл. 37, наибольшее количество документов заявители предоставили в Министерство строительства и ЖКХ – 10,87 документов. Наименьшее количество документов потребовалось предоставить респондентам, обратившимся за получением услуг в Министерство социального развития – 5,49 документов.

Стоит отметить, что количество документов, необходимых для получения услуги, напрямую зависит от специфики данной услуги и от категории получателей услуги.

***3.2. 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, 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 38.

Таблица 38 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Количество обращений** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование государственной услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 и менее | Низкий | 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 разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области |
| Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области |
| Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи |
| Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области |
| Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными |
| Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» |
| 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 |
| Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» |
| Выплата социального пособия на погребение |
| Присвоение звания «Ветеран труда» |
| 2 | 2 – 4 | Средний | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним |
| Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; |
| Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области |
| Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области |
| 3 | 4 – 6 | Высокий | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов |
| Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка |
| 4 | 6 и более | Очень высокий | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов … |
| Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения |
| Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения |
| Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью |

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга, показал, что количество обращений в различные инстанции и учреждения по исследуемым услугам варьируется от 1 до 25.

Данные, представленные в табл. 38, свидетельствуют о том, что по большинству услуг заявителям пришлось обращаться в различные инстанции (учреждения) не более 4 раз, так как большинство услуг отнесены к группам с низким и средним уровнем административных барьеров.

К группе с высоким уровнем административных барьеров отнесены следующие услуги:

1. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
2. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.

К группе с очень высоким уровнем административных барьеров отнесены услуги, для получения которых заявителям пришлось обращаться в различные инстанции и учреждения 6 раз и более:

1. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов.
2. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения.
3. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения.
4. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.

Среднее значение количества обращений в различные инстанции и учреждения в разрезе по органам исполнительной власти, предоставляющим услуги, представлено в таблице 39.

Таблица 39 – Количество обращений в различные инстанции (учреждения) в разрезе ОИВ НСО, предоставляющих услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 1,75 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 1,40 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 6,80 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 5,71 |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 2,80 |

Как показывают данные табл. 39, наибольшее количество обращений пришлось сделать заявителям, обратившимся за получением услуг, предоставляемых Инспекцией госстройнадзора – 6,8 обращений. Наименьшее количество обращений в различные инстанции (учреждения) отмечено респондентами, обратившимися за получением услуг, предоставляемых Министерством транспорта и дорожного хозяйства – 1,4 обращений.

Стоит отметить, что количество обращений, также как и количество документов, необходимых для получения услуги, напрямую зависит от специфики данной услуги.

***3.3. 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. Количество повторных обращений варьируется от 1 до 4.

Наибольшее количество повторны обращений (4) зафиксировано по услуге «Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

В то же время по ряду услуг повторных обращений в один и тот же орган не зафиксировано:

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.
2. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним.
3. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.
4. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения.
5. Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов.
6. Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными.
7. 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.
8. Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области.

Среднее значение количества повторных обращений в один и тот же орган при получении услуги в разрезе по органам исполнительной власти Новосибирской области представлено в табл. 40.

Таблица 40 – Количество повторных обращений в один и тот же орган

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 0,00 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 1,20 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 2,00 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 2,50 |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 1,52 |

Согласно данным табл. 40, не зафиксировано повторных обращений в Инспекцию гостехнадзора при получении услуг. Наибольшее количество повторных обращений в один и тот же орган отмечено при получении услуг, предоставляемых Министерством строительства и ЖКХ – 2,5 обращения.

***3.4. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение государственных услуг по результатам опроса составили 19,74 дня (от 1,7 дня по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» и до 83,5 дней по услуге «Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»).

Сведения о нормативно установленном и фактическом уровне временных издержек заявителей при получении исследуемых услуг отражено в таблице 41.

Таблица 41 – Временные затраты на предоставление услуги (в целом)

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение показателя** | **Превышение (гр.4/ гр.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 30 | 1,7 | **0,06** |
| 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 30 | 2 | **0,07** |
| 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 30 | 2,1 | **0,07** |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 20 | 17,3 | **0,87** |
| 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 30 | 19,6 | **0,65** |
| 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов … | 10 | 13,8 | **1,38** |
| 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения | 10 | 18,14 | **1,81** |
| 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения | 10 | 15,29 | **1,53** |
| 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 10 | 7,15 | **0,72** |
| 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | не установлено | 32,2 | **-** |
| 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов | 30 | 33 | **1,10** |
| 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области | 90 | 15,9 | **0,18** |
| 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными | 60 | 8,1 | **0,14** |
| 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 60 | 13,81 | **0,23** |
| 15 | 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 | 30 | 32,5 | **1,08** |
| 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 90 | 18,35 | **0,20** |
| 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 90 | 83,5 | **0,93** |
| 18 | Выплата социального пособия на погребение | 1 | 14 | **14,00** |
| 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | 10 | 33,75 | **3,38** |
| 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 90 | 20,7 | **0,23** |
| 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области | не установлено | 16,95 | **-** |
| 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области | 90 | 10,86 | **0,12** |
| 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 75 | 23,26 | **0,31** |
|  | **Среднее значение** | **42,67** | **19,74** | **0,46** |

Как показывают данные, представленные в табл. 41, значительно превышено нормативное значение временных затрат по услуге «Выплата социального пособия на погребение». Вместо нормативно установленного 1 дня срок предоставления услуги составил 14 дней.

Существенно превышение сроков предоставления и по услуге «Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью». Превышение составило 3,38 раза. Вместо нормативно установленных 10 дней услуга оказывалась 33,75 дня.

По двум исследуемым услугам в административном регламенте срок предоставления услуг не установлен:

1. Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области.
2. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области.

В связи с чем нет возможности оценить превышено ли нормативное значение срока предоставления услуги.

По нескольким услугам отмечено незначительное превышение нормативного уровня временных издержек:

1. Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов (превышение – 1,1 раза).
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 (превышение – 1,08 раза).

По результатам мониторинга установлено, что более строго соблюдаются сроки предоставления услуг социального характера. Однако следует отметить, что по этим услугам установлены весьма длительные нормативные сроки предоставления. Нормативно установленные требования к срокам предоставления по некоторым государственным услугам доходят до 90 дней, что представляется излишне затянутым для предоставления социально значимых услуг. Тем более что фактические сроки предоставления соответствующих услуг, как показал мониторинг, в 4-10 раз короче, чем нормативно установленные.

Таким образом, в административные регламенты предоставления государственных услуг может быть рекомендовано внести изменения, направленные на сокращение сроков их предоставления.

Сведения о среднем нормативно установленном и фактическом уровне временных издержек заявителей при получении исследуемых услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области представлены в табл. 42.

Таблица 42 – Уровень временных издержек заявителей при получении услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/ гр.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 30,0 | 1,93 | 0,06 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 25,0 | 18,45 | 0,74 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 10,0 | 13,80 | 1,38 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 16,7 | 24,66 | 1,48 |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 58,0 | 22,99 | 0,40 |

Согласно данным, представленным в табл. 42, среднее нормативное значение временных затрат заявителей при получении услуг в разрезе органов власти варьируется от 10 до 58 дней.

Максимальное среднее нормативное значение определено по услугам, предоставляемым Министерством социального развития. Наименьшее среднее нормативное значение – по услугам, предоставляемым Инспекцией госстройнадзора.

Среднее фактическое значение временных затрат заявителей при получении услуг в разрезе органов власти варьируется от 1,93 до 24,66 дней.

По результатам исследования определено, что по услугам, предоставляемым Инспекцией госстройнадзора и Министерством строительства и ЖКХ, средний фактический уровень временных издержек заявителей превышает среднее нормативное значение в 1,38 и 1,48 раз соответственно.

В ходе мониторинга были оценены временные затраты заявителей на сбор необходимых документов (табл.43). Следует отметить, что этот показатель нормативно не регламентируется.

Таблица 43 – Ранжирование государственных услуг по временным затратам заявителей на сбор необходимых документов

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение, дни** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 1,45 |
| 2 | 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 1,8 |
| 3 | 18 | Выплата социального пособия на погребение | 2 |
| 4 | 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 3,2 |
| 5 | 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 3,21 |
| 6 | 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными | 3,75 |
| 7 | 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области | 5,05 |
| 8 | 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области | 5,75 |
| 9 | 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 6,1 |
| 10 | 15 | 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 | 8,17 |
| 11 | 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 8,75 |
| 12 | 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 9 |
| 13 | 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов | 9,1 |
| 14 | 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 10,1 |
| 15 | 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 11,35 |
| 16 | 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области | 12,85 |
| 17 | 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 17,86 |
| 18 | 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | 18 |
| 19 | 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 20,7 |
| 20 | 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | 29,5 |
| 21 | 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения | 73,57 |
| 22 | 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов… | 106,4 |
| 23 | 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения | 195,43 |
|  |  | **Среднее значение** | **24,48** |

Данные, представленные в табл. 43, свидетельствуют о том, что наименьшее количество времени на сбор документов затратили заявители, обратившиеся за получением следующих услуг:

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (1,45 дней).
2. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (1,8 дней).
3. Выплата социального пособия на погребение (2 дня).

На сбор документов, необходимых для получения указанных услуг, по оценке респондентов, требуется не более 2-х дней.

Более всего времени на сбор необходимых документов затратили заявители, обратившиеся за получением таких услуг как:

1. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения (73,57 дня).
2. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов (106,4 дней).
3. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения (195,43 дней).

Среднее значение временных затрат респондентов на сбор документов составило 24,48 дня.

Сведения о временных затратах заявителей подготовку пакета документов, необходимого для получения услуг, в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области, предоставляющих исследуемые услуги, представлено в табл. 44.

Таблица 44 – Уровень временных издержек заявителей на сбор документов для получения услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Сбор документов, дни** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 4,08 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 8,10 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 106,40 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 74,03 |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 10,16 |
| **Среднее значение** | | **40,55** |

Согласно данным табл. 44, более всего времени затрачивают респонденты на сбор необходимых документов для получения услуг, предоставляемых Инспекцией госстройнадзора – 106,4 дней.

Наименьшее количество времени требуется заявителям, чтобы подготовить пакет документов, необходимый для получения услуг Инспекции гостехнадзора – 4,08 дня.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 13,46 мин. (табл. 45).

Таблица 45 – Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение показателя** | **Превышение (гр.4/ гр.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 45 | 4,45 | **0,10** |
| 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 45 | 14 | **0,31** |
| 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 45 | 13,2 | **0,29** |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 60 | 8,5 | **0,14** |
| 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 60 | 11,6 | **0,19** |
| 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов … | 20 | 1,2 | **0,06** |
| 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения | 30 | 4,71 | **0,16** |
| 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения | 30 | 7 | **0,23** |
| 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 30 | 14 | **0,47** |
| 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | не установлено | 9,4 | **-** |
| 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов | 30 | 7,7 | **0,26** |
| 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области | 30 | 27,8 | **0,93** |
| 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными | 30 | 7,3 | **0,24** |
| 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 30 | 16,57 | **0,55** |
| 15 | 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 | не установлено | 5 | **-** |
| 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 30 | 9,65 | **0,32** |
| 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 30 | 5,65 | **0,19** |
| 18 | Выплата социального пособия на погребение | 30 | 1,2 | **0,04** |
| 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | 30 | 32,75 | **1,09** |
| 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 30 | 34,75 | **1,16** |
| 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области | 30 | 30,75 | **1,03** |
| 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области | 30 | 23,42 | **0,78** |
| 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 30,00 | 18,89 | **0,63** |
|  | **Среднее значение** | **34,52** | **13,46** | **0,39** |

Как показывают данные, представленные в табл. 45, 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 трем услугам:

1. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (превышение в 1,09 раза).
2. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка (превышение в 1,16 раза).
3. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области (превышение в 1,03 раза).

Среднее нормативное значение временных издержек заявителей на ожидание в очереди на подачу документов составили 34,52 мин. Максимальное нормативное значение временных издержек заявителей составило 60 мин. Данный срок установлен для следующих услуг:

1. Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области.
2. Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области.

По двум исследуемым услугам в административном регламенте срок предоставления услуг не установлен:

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.

В связи с чем нет возможности оценить превышено ли нормативное значение временных издержек заявителей на ожидание в очереди на подачу документов.

Сведения о среднем нормативно установленном и фактическом уровне временных издержек заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении исследуемых услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области представлены в табл. 46.

Таблица 46 – Уровень временных издержек заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/ гр.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 45,00 | 10,55 | 0,23 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 60,00 | 10,05 | 0,17 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 20,00 | 1,20 | 0,06 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 30,00 | 7,20 | 0,24 |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 30,00 | 17,52 | 0,58 |

Согласно данным, представленным в табл. 46, среднее нормативное значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении услуг в разрезе органов власти варьируется от 20 до 60 мин.

Максимальное среднее нормативное значение определено по услугам, предоставляемым Министерством транспорта и дорожного хозяйства. Наименьшее среднее нормативное значение – по услугам, предоставляемым Инспекцией госстройнадзора.

Среднее фактическое значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении услуг в разрезе органов власти варьируется от 1,2 до 17,52 мин.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 10,72 мин. (табл.47).

Таблица 47 – Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение показателя** | **Превышение (гр.4/ гр.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 45 | 4,35 | **0,10** |
| 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 45 | 5,67 | **0,13** |
| 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 45 | 5,35 | **0,12** |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 30 | 12,5 | **0,42** |
| 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 60 | 5,8 | **0,10** |
| 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов … | 20 | 2,3 | **0,12** |
| 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения | 30 | 4,71 | **0,16** |
| 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения | 30 | 2,86 | **0,10** |
| 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 30 | 8,75 | **0,29** |
| 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | не установлено | 9,3 | **-** |
| 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов | не обращается | 8,6 | **-** |
| 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области | не обращается | 12,11 | **-** |
| 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными | не обращается | 8,55 | **-** |
| 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 30 | 16,57 | **0,55** |
| 15 | 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 | не установлено | 0 | **-** |
| 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | не обращается | 7,7 | **-** |
| 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | не обращается | 6,4 | **-** |
| 18 | Выплата социального пособия на погребение | 30 | 1,33 | **0,04** |
| 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | не обращается | 25,5 | **-** |
| 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | не обращается | 32,5 | **-** |
| 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области | не обращается | 25,75 | **-** |
| 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области | не обращается | 21,58 | **-** |
| 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 30 | 18,33 | **0,61** |
|  | **Среднее значение** | **35,42** | **10,72** | **0,30** |

Данные, представленные в табл. 47, свидетельствуют о том, что ни по одной из исследуемых государственных услуг не нарушалось нормативно установленное значение времени на ожидание в очереди на получение результата услуги.

Стоит отметить, что по ряду услуг установлено, что за получением результата услуги заявителю не нужно обращаться в орган власти. В основном это услуги, результатом которых является выплата пособий, компенсаций и т.п.

Среднее значение фактических временных затрат заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуги варьируется от 0 (по услуге «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») до 32,5 мин. (по услуге «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка»).

Среднее фактическое значение данного показателя составило 10,72 мин. В то время как среднее нормативное значение времени ожидания в очереди на получение результата услуги составило 35,42 мин.

Сведения о среднем нормативно установленном и фактическом уровне временных издержек заявителей на ожидание в очереди при получении результата исследуемых услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области представлены в табл. 48.

Таблица – Уровень временных издержек заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/ гр.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 45,00 | 5,12 | 0,11 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 45,00 | 9,15 | 0,20 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 20,00 | 2,30 | 0,12 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 30,00 | 6,37 | 0,21 |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 30,00 | 14,24 | 0,47 |

Согласно данным, представленным в табл. 48, среднее нормативное значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуг в разрезе органов власти варьируется от 20 до 45 мин.

Максимальное среднее нормативное значение определено по услугам, предоставляемым Инспекцией гостехнадзора и Министерством транспорта и дорожного хозяйства. Наименьшее среднее нормативное значение – по услугам, предоставляемым Инспекцией госстройнадзора.

Среднее фактическое значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении услуг в разрезе органов власти варьируется от 2,3 до 14,24 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[[12]](#footnote-12) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган власти к 2014 году до 15 минут.

***3.5. Уровень финансовых издержек.***

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

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним – 300,0 руб.
2. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним – 1 000,0 руб.
3. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков – 1 000,0 руб.
4. Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области – 1 000,0 руб.
5. Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области – 350,0 руб.

Сведения о соответствии нормативного и фактического уровня финансовых затрат заявителей представлена в табл. 49.

Таблица 49 – Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение показателя** | **Превышение (гр.4/ гр.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 300 | 530 | **1,77** |
| 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 1000 | 1233,33 | **1,23** |
| 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 1000 | 290 | **0,29** |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 1000 | 5900 | **5,90** |
| 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 350 | 350 | **1,00** |
| 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов … | 0 | 1098000 | **+** |
| 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения | 0 | 600000 | **+** |
| 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения | 0 | 225000 | **+** |
| 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 0 | 0 | **-** |
| 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | 0 | 0 | **-** |
| 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов | 0 | 0 | **-** |
| 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области | 0 | 0 | **-** |
| 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными | 0 | 0 | **-** |
| 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 0 | 0 | **-** |
| 15 | 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 | 0 | 0 | **-** |
| 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 0 | 0 | **-** |
| 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 0 | 0 | **-** |
| 18 | Выплата социального пособия на погребение | 0 | 0 | **-** |
| 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | 0 | 0 | **-** |
| 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 0 | 0 | **-** |
| 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области | 0 | 0 | **-** |
| 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области | 0 | 0 | **-** |
| 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0,00 | 4,21 | **+** |
|  | **Среднее значение** | **158,70** | **83 969,89** | **529,13** |

Данные мониторинга (табл. 49) 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 следующим услугам:

1. Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области (превышение в 5,9 раза).
2. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (превышение в 1,77 раз).
3. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним (превышение в 1,23 раз).

Также в ходе мониторинга выявлено, что по некоторым нормативно бесплатным услугам заявители несли существенные затраты:

1. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (среднее значение – 1 098 000 руб.).
2. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения (среднее значение – 600 000 руб.).
3. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения (среднее значение – 225 000 руб.).

По услуге «Присвоение звания «Ветеран труда» официальные затраты заявителей составили 4,21 руб. Очевидно, это были затраты не на оплату государственной пошлины и т.п., а скорее всего на копирование документов.

В целом, нормативно установленные значения финансовых затрат соблюдаются по большинству исследуемых услуг.

Сведения о среднем нормативно установленном и фактическом уровне финансовых затрат заявителей при получении результата исследуемых услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области представлены в табл. 50.

Таблица 50 – Уровень временных издержек заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/ гр.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 766,67 | 684,44 | 0,89 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 675,00 | 3125,00 | 4,63 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 0,00 | 1 098 000,0 | + |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 0,00 | 206 250,0 | + |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 0,00 | 0,32 | + |
| **Среднее значение** | | **288,33** | **261 611,95** | **907,32** |

Согласно данным, представленным в табл. 50, получение услуг в трех органах исполнительной власти по исследуемым услугам должно осуществляться на бесплатной основе. При этом среднее фактическое значение уровня финансовых издержек заявителей варьируется от 0,32 руб. до 1 098 000 руб.

Максимальное среднее фактическое значение уровня финансовых затрат заявителей отмечено по услугам, предоставляемым Инспекцией госстройнадзора, и составляет 1 098 000 руб.

Наименьшая фактическая сумма официальных затрат определена по услугам, предоставляемым Министерством социального развития и составляет 0,32 руб.

Существенно превышено среднее нормативное значение уровня финансовых затрат по услугам Министерства транспорта и дорожного хозяйства – превышение в 4,63 раза.

***3.6. Востребованность услуг посредников***

По результатам проведенного исследования определено, что необходимость обращения к посредникам возникла у заявителей, обратившихся за получением следующих услуг:

1. Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области (500,0 руб.).
2. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (200 000,0 руб.).
3. Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области (5 000 руб.).
4. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области (1 000 руб.).

Стоимость услуг посредников варьируется от 500 руб. до 200 000 руб. и в среднем составила 51 625 руб.

Респонденты отметили следующие основные причины обращения к посредникам (сторонним организациям):

1. Сложность прохождения всех процедур получения услуги.
2. Сложность получения отдельных документов.
3. Обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.

Факт мотивирования чиновников в целях получения государственной услуги (в форме подарка) был установлен только по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области». В качестве подарка был преподнесен шоколад сотруднику органа власти к празднику. Иных фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено. Опрос представителей органов власти, предоставляющих исследуемые услуги, показал, что обращений от заявителей за содействием в получении услуг не поступало.

В результате проведенного мониторинга было выяснено, что особенно затрудняет оформление документов в государственных органах при получении услуг (рис. 15).



**Рис. 15 – Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении государственных услуг**

Согласно данным рис. 15 более половины опрошенных (60,7%) указали, что у них не возникло затруднений при получении исследуемых государственных услуг.

Проведенный анализ показал, что затруднений не возникло лишь при получении четырех услуг:

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.
2. Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним.
3. Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов.
4. Выплата социального пособия на погребение.

Основными причинами, вызвавшими затруднения у заявителей при получении услуг, являются:

- - хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (25,1%);

- сложность заполнения официальных бланков (среднее значение – 13,3%);

- большие очереди (среднее значение – 9,2%);

- отсутствие необходимой информации об услугах (7,1%);

- отсутствие наглядной информации о получения государственной услуги (6,0%).

Наибольшие затруднения возникли у заявителей, обратившихся за получением следующих услуг:

1. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.
2. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
3. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области.
4. Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 52,3% респондентов назвали этап сбора необходимых документов. В частности, именно этот этап назвали самым сложным все респонденты по услугам «Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью», «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка», «Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области».

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 (23,5% опрошенных).
2. Прохождение документов в органе власти (18,5% опрошенных).
3. Получение результата услуги (9,7% опрошенных).

В таблице 51 представлена информация, о том, что, по мнению заявителей, может улучшить предоставление исследуемых услуг.

Таблица 51 – Меры, направленные на повышение качества и доступности государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Доля заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление услуги через Интернет | 40,3 |
| 2 | Предоставление услуги в МФЦ | 26,7 |
| 3 | Налаживание взаимодействия между органами | 28,9 |
| 4 | Изменение действующего законодательства | 14,3 |

Большинство опрошенных считает, что основными мероприятиями по улучшению качества предоставления услуг являются предоставление услуг через Интернет (40,3%) и налаживание взаимодействия между органами (28,9%). Это свидетельствует о необходимости принятия мер по переводу предоставления государственных услуг в электронной форме и организации электронного межведомственного взаимодействия.

Большая доля респондентов (26,7%) считает, что улучшить предоставление услуг может организация их предоставления на базе многофункциональных центров.

14,3% 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.

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 услуг. Полученный показатель сравнивался с интегральным показателем качества и доступности государственных услуг, полученным как среднее между уровнем качества и доступности по оценкам, выставленным заявителями. Результаты сравнения данных показателей приведены в табл. 52.

Таблица 52 – Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственных услуг.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью** | **Интегральный показатель качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 100,0% | 82,50% |
| 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 100,0% | 93,40% |
| 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 100,0% | 85,70% |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 100,0% | 83,50% |
| 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 100,0% | 90,10% |
| 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов… | 100,0% | 94,25% |
| 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения | 100,0% | 91,60% |
| 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения | 100,0% | 86,80% |
| 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 100,0% | 87,20% |
| 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | 80,8% | 80,30% |
| 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов | 80,0% | 76,95% |
| 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области | 100,0% | 81,20% |
| 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными | 65,0% | 75,00% |
| 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 57,1% | 78,20% |
| 15 | 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 | 100,0% | 80,00% |
| 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 30,0% | 75,50% |
| 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 55,0% | 73,10% |
| 18 | Выплата социального пособия на погребение | 100,0% | 57,20% |
| 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | 65,0% | 71,90% |
| 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 75,0% | 57,70% |
| 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области | 60,0% | 88,90% |
| 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области | 100,0% | 89,10% |
| 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 94,7% | 91,60% |
|  | **Среднее значение** | **85,33%** | **81,38%** |

Согласно данным табл. 52, среднее значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг составило 85,33%. В тоже время среднее значение интегрального показателя качества и доступности услуг составило 81,38%.

По одиннадцати исследуемым услугам все заявители ответили, что удовлетворены качеством и доступность предоставления услуг. При этом интегральный показатель по данным услугам варьируется от 57,2% (по услуге «Выплата социального пособия на погребение») до 94,25% (по услуге «Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов»).

Сведения об уровне удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуг и интегральном показателе услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области представлено в табл. 53.

Таблица 53 – Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственных услуг в разрезе ОИВ НСО

| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью** | **Интегральный показатель качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 100,00% | 87,20% |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 100,00% | 86,80% |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 100,00% | 94,25% |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 90,19% | 83,91% |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 77,06% | 77,65% |
| **Среднее значение** | | **93,45%** | **85,96%** |

Данные, представленные в табл. 53, свидетельствуют о том, что по трем органам исполнительной власти Новосибирской области уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставляемых услуг составил 100%:

1. Инспекция гостехнадзора.
2. Министерство транспорта и дорожного хозяйства.
3. Инспекция госстройнадзора.

Интегральный показатель качества и доступности услуг, предоставляемых органами власти, варьируется от 77,65% (Министерство социального развития) до 94,25% (Инспекция госстройнадзора).

Среднее значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг, предоставляемых на базе органов исполнительной власти Новосибирской области, составило 93,45%.

Стоит отметить, что среднее значение интегрального показателя качества и доступности услуг, предоставляемых на базе органов исполнительной власти Новосибирской области, составило 85,96%.

По результатам мониторинга проведено рейтингование органов исполнительной власти Новосибирской области по двум основным направлениям:

- уровень качества и доступности услуг

- интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований к предоставлению услуги:

Результаты рейтингования представлены в табл. 54.

Таблица 54 – Результаты рейтингования ОИВ НСО по результатам мониторинга качества и доступности государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка качества и доступности** | **Рейтинг** | **Общая интегральная оценка соответствия требованиям** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 87,20 | **2** | 0,92 | **2** |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 86,80 | **3** | 0,90 | **3** |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 94,25 | **1** | 0,57 | **5** |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 83,91 | **4** | 0,81 | **4** |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 77,65 | **5** | 0,93 | **1** |
| ***Среднее значение*** | | ***85,96*** |  | ***0,83*** |  |

Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований в Министерстве социального развития Новосибирской области составляет 0,93, что является самым высоким показателем по исследуемым исполнительным органам государственной власти Новосибирской области. В то же время интегральная оценка качества и доступности услуг Министерства социального развития составляет 77,65%, что является самым низким показателем среди исследуемых органов власти.

Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований в Инспекции госстройнадзора Новосибирской области является самой низкой – 0,57, соответственно, установленные нормативными правовыми актами требования соблюдаются лишь на 57%.

По уровню удовлетворенности заявителей качеством и доступностью, предоставляемых услуг Инспекция госстройнадзора (94,25%) занимает первое место в рейтинге среди рассматриваемых органов государственной власти.

Подробное описание результатов мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области представлено в Приложении 20 к Отчету.

### *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 муниципальной власти в 25 муниципальных районах Новосибирской области.

Основным методом исследования уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в органах муниципальной власти в 25 муниципальных районах Новосибирской области являлся опрос заявителей с использованием унифицированных анкет.

Заказчиком был определен конкретный перечень услуг, подлежащих мониторингу в муниципальных районах. В данный перечень вошли 19 услуг:

1. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан;
2. Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области;
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. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;
6. Оказание социальной помощи;
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. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;
10. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
11. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
12. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию;
13. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
14. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения;
15. Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения;
16. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
17. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;
18. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
19. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Было установлено, что в данный перечень помимо муниципальных услуг вошли 2 государственные услуги: «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан» и «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области». В связи с чем в рамках данного аналитического отчета результаты исследования по данным услугам не приводятся.

Анкетированием были охвачены все заявители, обратившиеся в органы местного самоуправления за вышеуказанными услугами в период проведения мониторинга. По муниципальным услугам был опрошен 881 заявитель.

В ходе мониторинга были выявлены наиболее востребованные муниципальные услуги (табл. 55).

Таблица 55 – Востребованность муниципальных услуг в муниципальных районах Новосибирской области

| **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Востребованность услуги** |
| --- | --- | --- |
| Оказание социальной помощи | **152** | **17,25%** |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **118** | **13,39%** |
| Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **107** | **12,15%** |
| Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **92** | **10,44%** |
| Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **89** | **10,10%** |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **66** | **7,49%** |
| Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **47** | **5,33%** |
| Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **40** | **4,54%** |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **38** | **4,31%** |
| Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **34** | **3,86%** |
| Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **23** | **2,61%** |
| Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **19** | **2,16%** |
| Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **19** | **2,16%** |
| Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **15** | **1,70%** |
| Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **14** | **1,59%** |
| Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **7** | **0,79%** |
| Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **1** | **0,11%** |

Наиболее востребованными были следующие муниципальные услуги:

Оказание социальной помощи (17,25% от числа обратившихся);

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (13,39%);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (12,15%);

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (10,44%);

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (10,10%).

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей муниципальных районов 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 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, предоставляемым на уровне поселений:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

Во многих поселениях не утверждены регламенты по следующим услугам:

* Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;
* Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства;
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
* Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

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.* В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 руб., в то время как в административных регламентах указывается, что услуга предоставляется бесплатно.

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», «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.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности услуг в разрезе муниципальных районов составило 3,81 балла, что можно оценить выше, чем «удовлетворительно», но ниже, чем «хорошо» (табл. 56).

Таблица 56 – Рейтингование муниципальных районов по уровню доступности услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 17 | Северный | 5,00 |
| 2 | 18 | Сузунский | 5,00 |
| 3 | 13 | Кыштовский | 4,98 |
| 4 | 14 | Маслянинский | 4,51 |
| 5 | 21 | Усть-Таркский | 4,47 |
| 6 | 22 | Чановский | 4,35 |
| 7 | 19 | Тогучинский | 4,34 |
| 8 | 5 | Доволенский | 4,20 |
| 9 | 4 | Венгеровский | 4,18 |
| 10 | 8 | Колыванский | 4,16 |
| 11 | 23 | Черепановский | 3,96 |
| 12 | 20 | Убинский | 3,66 |
| 13 | 15 | Мошковский | 3,64 |
| 14 | 6 | Здвинский | 3,63 |
| 15 | 3 | Болотнинский | 3,53 |
| 16 | 11 | Краснозерский | 3,44 |
| 17 | 2 | Барабинский | 3,40 |
| 18 | 16 | Ордынский | 3,38 |
| 19 | 9 | Коченевский | 3,36 |
| 20 | 25 | Чулымский | 3,35 |
| 21 | 12 | Купинский | 3,13 |
| 22 | 1 | Баганский | 3,11 |
| 23 | 7 | Каргатский | 2,99 |
| 24 | 10 | Кочковский | 2,69 |
| 25 | 24 | Чистоозерный | 2,68 |
| **среднее значение** | | | **3,81** |

Максимально возможную оценку доступности услуг (5 баллов) получили Северный и Сузунский муниципальные районы.

Самый низкий показатель уровня доступности услуг (2,68 балла) зафиксирован в Чистоозерном 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)» (4,29 балла) (табл. 57).

Самый низкий показатель уровня доступности получила услуга «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения».

Таблица 57 – Рейтингование муниципальных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **4,29** |
| 2 | 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **4,25** |
| 3 | 5 | Оказание социальной помощи | **4,06** |
| 4 | 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **4,04** |
| 5 | 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **3,94** |
| 6 | 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | **3,88** |
| 7 | 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **3,80** |
| 8 | 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **3,78** |
| 9 | 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **3,74** |
| 10 | 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | **3,71** |
| 11 | 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **3,70** |
| 12 | 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **3,69** |
| 13 | 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **3,66** |
| 14 | 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **3,57** |
| 15 | 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | **3,55** |
| 16 | 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | **3,25** |
| 17 | 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | **2,56** |

По показателю «Доступность информации» наиболее высокие показатели зафиксированы по следующим муниципальным услугам (табл. 57):

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (4,27);

Оказание социальной помощи (4,02);

Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (4,01).

Самые низкие показатели отмечены по следующим услугам:

Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения (2,00);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (3,13).

Таблица 58 – Доступность информации по муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2[[13]](#footnote-13)** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| 1 | Баганский |  | 3 |  | 4,57 | 2,5 |  |  | 3 |  |  | 3,13 |  |  | 3 | 2,5 | 3,75 | 2 | **3,05** |
| 2 | Барабинский | 3 | 2,5 | 4,56 | 3,38 | 3,67 | 4 |  | 3,5 |  |  | 3,17 |  |  |  |  | 4,11 | 2 | **3,39** |
| 3 | Болотнинский | 4,00 |  |  | 3,67 |  | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 3,00 | 2,00 | 4,00 |  |  | 4,00 | 3,14 | 5,00 | 3,00 | **3,63** |
| 4 | Венгеровский | 3 | 3 | 4 | 4,33 | 4 | 4 |  | 4 | 4,5 | 4 |  |  |  | 4 |  | 4 | 4 | **3,90** |
| 5 | Доволенский | 4,5 | 3,83 |  | 4 |  | 5 | 4 | 4,33 |  | 4 | 4 |  |  | 4 | 3,5 | 4 | 5 | **4,18** |
| 6 | Здвинский |  |  |  |  | 4 |  |  | 2 | 4 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | **3,25** |
| 7 | Каргатский | 2 | 1,8 | 1 | 3,5 | 4 | 4 |  | 3 |  |  | 4 |  |  |  |  | 4,6 | 2 | **2,99** |
| 8 | Колыванский | 5 | 4 |  | 3,6 |  |  |  | 3 | 4 |  | 3,75 | 3,5 |  | 3,5 | 5 | 5 | 3 | **3,94** |
| 9 | Коченевский | 2,5 | 3 | 4,5 | 3,73 | 3 | 2 |  | 4 |  |  | 3,63 |  |  |  |  | 4,2 | 3 | **3,36** |
| 10 | Кочковский | 3,4 | 3,75 |  | 3 | 2 | 2 |  | 3 | 2 |  | 3 |  |  |  | 2 |  | 1 | **2,52** |
| 11 | Краснозерский | 3,67 | 3,5 |  | 4,29 | 3,33 | 5 | 2 | 3,4 | 3 | 3 | 3,5 |  |  | 4 | 3,67 | 4,4 | 3 | **3,55** |
| 12 | Купинский | 4,5 | 3,33 |  | 3,44 | 3 |  | 3 |  | 3,5 | 2 | 2,4 |  |  | 3,5 | 4 | 2,5 | 2 | **3,10** |
| 13 | Кыштовский | 5 |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  | 5 |  |  |  |  | 4,88 | 5 | **4,98** |
| 14 | Маслянинский |  | 4,67 | 5 | 4,33 | 4,5 |  |  |  |  | 5 | 4 |  |  | 4 | 4 | 4,8 | 4 | **4,43** |
| 15 | Мошковский | 2 |  |  | 4,22 | 3 |  |  | 3,22 |  | 3 | 4,5 |  |  | 5 | 3,44 | 4 | 3,67 | **3,61** |
| 16 | Ордынский | 3 |  |  | 4 |  |  |  | 3,75 | 4 |  | 1 |  |  | 4 | 3,64 | 3,67 | 4 | **3,45** |
| 17 | Северный | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | **5,00** |
| 18 | Сузунский |  | 5 | 5 | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | **5,00** |
| 19 | Тогучинский | 5 | 5 |  | 4,75 | 3,5 | 5 | 3,6 | 3,5 | 4 | 5 | 3,2 | 4,5 |  | 4,5 | 4,12 | 4,85 | 3 | **4,23** |
| 20 | Убинский | 3 | 2 | 4 | 3,78 | 4 | 4 |  | 3 |  |  | 3,67 |  |  |  |  | 4,6 | 4 | **3,61** |
| 21 | Усть-Таркский |  | 5 |  |  | 4 | 4 |  | 4 | 5 | 4 | 4 |  |  | 4 |  | 5 |  | **4,33** |
| 22 | Чановский | 4,5 | 3,67 |  | 4,33 | 4 | 5 |  | 4,5 | 5 | 4 | 3,75 |  |  |  |  | 4 | 4 | **4,25** |
| 23 | Черепановский | 4 | 4 |  | 4 | 4 |  | 4 | 3,94 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | 4 | 3,9 | 4 |  | **3,99** |
| 24 | Чистоозерный | 2 | 2 |  | 3,75 | 2 | 2 | 3 | 3,5 |  | 2,5 | 3 |  | 2 |  | 2 | 2,5 | 2 | **2,48** |
| 25 | Чулымский | 2 | 2 |  | 3,67 | 3 | 4 |  | 4 |  |  | 3 |  |  | 4 |  | 4,33 | 3 | **3,30** |
|  | **среднее значение** | **3,55** | **3,50** | **4,01** | **4,02** | **3,50** | **3,86** | **3,73** | **3,65** | **3,92** | **3,61** | **3,64** | **4,00** | **2,00** | **3,96** | **3,66** | **4,27** | **3,13** | **3,74** |

1. *Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*
2. *Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*
3. *Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».*
4. *Оказание социальной помощи.*
5. *Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*
6. *Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*
7. *Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства.*
8. *Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*
9. *Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства.*
10. *Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию.*
11. *Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*
12. *Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.*
13. *Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения.*
14. *Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*
15. *Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*
16. *Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*
17. *Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания*

По показателю «Полнота и понятность предоставленной информации» наиболее высокие показатели зафиксированы по следующим муниципальным услугам:

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения

Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

Самый низкий показатель у муниципальной услуги «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (3,13) (табл. 59).

Таблица 59 – Полнота и понятность предоставленной информации

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| 1 | Баганский |  | 3 |  | 4,57 | 2,5 |  |  | 3 |  |  | 3,13 |  |  | 3 | 3 | 3,5 | 2 | **3,08** |
| 2 | Барабинский | 3 | 2,5 | 4,56 | 3,31 | 3,67 | 4 |  | 3,5 |  |  | 3,17 |  |  |  |  | 4,11 | 2 | **3,38** |
| 3 | Болотнинский | 4,00 |  |  | 3,58 |  | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 3,00 | 2,00 | 3,50 |  |  | 4,00 | 3,14 | 5,00 | 3,00 | **3,58** |
| 4 | Венгеровский | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,5 | 5 |  | 5 | 4 | 4 |  |  |  | 3 |  | 4 | 4 | **4,21** |
| 5 | Доволенский | 4,5 | 4,33 |  | 4 |  | 4 | 4 | 4,33 |  | 4 | 5 |  |  | 4 | 3,5 | 4 | 5 | **4,22** |
| 6 | Здвинский |  |  |  |  | 4 |  |  | 2 | 4 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | **3,25** |
| 7 | Каргатский | 2 | 1,6 | 1 | 3,5 | 3 | 4 |  | 3 |  |  | 3,33 |  |  |  |  | 4,6 | 2 | **2,80** |
| 8 | Колыванский | 5 | 4 |  | 3,8 |  |  |  | 3 | 4 |  | 3,5 | 4 |  | 4 | 5 | 5 | 3 | **4,03** |
| 9 | Коченевский | 2,5 | 3 | 4,5 | 3,73 | 3 | 2 |  | 4 |  |  | 3,68 |  |  |  |  | 4,2 | 3 | **3,36** |
| 10 | Кочковский | 3,7 | 3,75 |  | 2,5 | 2 | 2 |  | 3 | 3 |  | 3 |  |  |  | 3 |  | 1 | **2,70** |
| 11 | Краснозерский | 4 | 3,5 |  | 4,29 | 3,67 | 4 | 2 | 3,2 | 3 | 3 | 3 |  |  | 4 | 3,67 | 4,4 | 2 | **3,41** |
| 12 | Купинский | 4,2 | 3,33 |  | 3,89 | 2,83 |  | 2 |  | 4 | 2,5 | 2,6 |  |  | 3,5 | 4 | 3 | 2 | **3,15** |
| 13 | Кыштовский | 5 |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  | 5 |  |  |  |  | 4,88 | 5 | **4,98** |
| 14 | Маслянинский |  | 4,67 | 5 | 4,33 | 4 |  |  |  |  | 5 | 4 |  |  | 4 | 4,43 | 5 | 4 | **4,44** |
| 15 | Мошковский | 3 |  |  | 4,17 | 3 |  |  | 3,44 |  | 3 | 5 |  |  | 4 | 3,33 | 4 | 3 | **3,59** |
| 16 | Ордынский | 3 |  |  | 4 |  |  |  | 3,75 | 2 |  | 1 |  |  | 3,5 | 3,64 | 4 | 4 | **3,21** |
| 17 | Северный | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | **5,00** |
| 18 | Сузунский |  | 5 | 5 | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | **5,00** |
| 19 | Тогучинский | 5 | 5 |  | 4,75 | 3 | 5 | 3,8 | 3,25 | 4 | 5 | 3,13 | 4,5 | 4,5 | 4,06 | 4,9 | 3 | 4,83 | **4,23** |
| 20 | Убинский | 3 | 2 | 4 | 3,78 | 4 | 4 |  | 3 |  |  | 3,67 |  |  |  |  | 4,6 | 4 | **3,61** |
| 21 | Усть-Таркский |  | 5 |  |  | 4 | 4 |  | 4 | 4 | 4 | 5 |  |  | 5 |  | 5 |  | **4,44** |
| 22 | Чановский | 4 | 4 |  | 4,67 | 4,5 | 5 |  | 4 | 4 | 5 | 4 |  |  |  |  | 4,33 | 4,5 | **4,36** |
| 23 | Черепановский | 4 | 4,08 |  | 3,83 | 4 |  | 4 | 3,88 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | 4 | 3,9 | 4 |  | **3,98** |
| 24 | Чистоозерный | 2 | 2 |  | 4 | 2,67 | 2 | 2 | 3,5 |  | 2 | 3 |  | 2 |  | 3 | 2,5 | 2 | **2,51** |
| 25 | Чулымский | 2 | 2 |  | 3,67 | 3 | 4 |  | 4 |  |  | 3 |  |  | 4 |  | 4,33 | 2 | **3,20** |
|  | **среднее значение** | **3,64** | **3,59** | **4,15** | **4,02** | **3,49** | **3,79** | **3,53** | **3,66** | **3,69** | **3,68** | **3,68** | **4,17** | **3,25** | **3,86** | **3,90** | **4,24** | **3,12** | **3,75** |

По показателю «Удобство графика работы» наиболее высокий показатель также зафиксирован по муниципальной услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (табл. 60).

Самый низкий показатель отмечен по услуге «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения».

Таблица 60 – «Удобство графика работы»

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| 1 | Баганский |  | 3 |  | 4,57 | 2,5 |  |  | 3 |  |  | 3,13 |  |  | 3 | 3 | 4 | 2,5 | **3,19** |
| 2 | Барабинский | 3 | 3 | 4,56 | 3,38 | 4 | 4 |  | 3,25 |  |  | 2,83 |  |  |  |  | 3,89 | 2,5 | **3,44** |
| 3 | Болотнинский | 4,00 |  |  | 3,42 |  | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,50 |  |  | 4,00 | 3,29 | 5,00 | 3,00 | **3,43** |
| 4 | Венгеровский | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |  | 5 | 4 | 4,5 |  |  |  | 4 |  | 4,5 | 4 | **4,33** |
| 5 | Доволенский | 4,5 | 4,33 |  | 4 |  | 4 | 4 | 4,67 |  | 4 | 5 |  |  | 4 | 3,5 | 4 | 5 | **4,25** |
| 6 | Здвинский |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  |  |  |  | **4,00** |
| 7 | Каргатский | 3 | 3 | 1 | 3,33 | 4 | 4 |  | 3 |  |  | 3 |  |  |  |  | 4,2 | 3 | **3,15** |
| 8 | Колыванский | 5 | 5 |  | 4 |  |  |  | 3,67 | 5 |  | 4 | 5 |  | 3,5 | 5 | 5 | 5 | **4,56** |
| 9 | Коченевский | 3 | 3 | 4,5 | 3,6 | 3 | 3 |  | 3,25 |  |  | 3,53 |  |  |  |  | 4 | 2 | **3,29** |
| 10 | Кочковский | 3,7 | 3,75 |  | 3 | 2 | 2 |  | 3 | 2 |  | 3 |  |  |  | 3 |  | 3 | **2,85** |
| 11 | Краснозерский | 4 | 3,5 |  | 4,43 | 3,67 | 4 | 2 | 3,2 | 3 | 3 | 3,5 |  |  | 4 | 4 | 4,4 | 3 | **3,55** |
| 12 | Купинский | 4,33 | 3,33 |  | 4 | 3,17 |  | 3 |  | 4 | 2 | 2,8 |  |  | 3,5 | 4 | 3 | 2 | **3,26** |
| 13 | Кыштовский | 5 |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  | 5 |  |  |  |  | 4,88 | 5 | **4,98** |
| 14 | Маслянинский |  | 5 | 5 | 4,83 | 5 |  |  |  |  | 4,5 | 4,4 |  |  | 4 | 4,86 | 4,8 | 4,5 | **4,69** |
| 15 | Мошковский | 4 |  |  | 4,06 | 3 |  |  | 3,33 |  | 3 | 4,5 |  |  | 4 | 3,56 | 4,5 | 3,67 | **3,76** |
| 16 | Ордынский | 2 |  |  | 3,75 |  |  |  | 3 | 5 |  | 1 |  |  | 4 | 3,55 | 4,33 | 4 | **3,40** |
| 17 | Северный | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | **5,00** |
| 18 | Сузунский |  | 5 | 5 | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | **5,00** |
| 19 | Тогучинский | 5 | 5 |  | 5 | 4 | 5 | 4 | 4,17 | 4,33 | 5 | 4 | 5 |  | 4,5 | 4,41 | 4,85 | 4 | **4,55** |
| 20 | Убинский | 4 | 3 | 4 | 3,78 | 3 | 4 |  | 3 |  |  | 3 |  |  |  |  | 4 | 4 | **3,58** |
| 21 | Усть-Таркский |  | 5 |  |  | 5 | 4 |  | 4 | 4 | 4 | 5 |  |  | 5 |  | 5 |  | **4,56** |
| 22 | Чановский | 4 | 4 |  | 5 | 4,5 | 5 |  | 4,5 | 4 | 5 | 4,25 |  |  |  |  | 4,33 | 5 | **4,51** |
| 23 | Черепановский | 4,25 | 3,92 |  | 4 | 4 |  | 3,67 | 3,59 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | 4 | 3,8 | 4 |  | **3,94** |
| 24 | Чистоозерный | 3 | 3 |  | 4,25 | 2,67 | 3 | 3 | 3,5 |  | 3 | 3 |  | 3 |  | 2 | 3,5 | 2 | **2,99** |
| 25 | Чулымский | 3 | 2 |  | 3,78 | 2 | 4 |  | 4 |  |  | 2,8 |  |  | 3 |  | 3,83 | 4 | **3,24** |
|  | **среднее значение** | **3,89** | **3,84** | **4,01** | **4,10** | **3,66** | **3,93** | **3,52** | **3,78** | **3,95** | **3,79** | **3,71** | **4,67** | **3,00** | **3,89** | **3,86** | **4,35** | **3,56** | **3,90** |

Также как и по остальным показателям услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» лидирует по показателю «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (табл.61).

Таблица 61 – «Получение информации о стадии рассмотрения обращения»

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| 1 | Баганский |  | 2,5 |  | 4,71 | 2,5 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 | 3 | 4,5 | 2 | **3,13** |
| 2 | Барабинский | 3 | 2,5 | 4,56 | 3,31 | 3,67 | 4 |  | 3,5 |  |  | 3,17 |  |  |  |  | 4,11 | 2 | **3,38** |
| 3 | Болотнинский | 4,00 |  |  | 3,58 |  | 4,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 2,00 | 3,50 |  |  | 4,00 | 3,29 | 5,00 | 3,00 | **3,49** |
| 4 | Венгеровский | 4 | 4 | 4 | 4,67 | 4,75 | 4 |  | 5 | 4,5 | 4 |  |  |  | 4 |  | 4,5 | 4 | **4,29** |
| 5 | Доволенский | 4,5 | 4 |  | 4 |  | 4 | 4 | 4,67 |  | 4 | 4 |  |  | 4 | 3,5 | 4 | 5 | **4,14** |
| 6 | Здвинский |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  |  |  |  | **4,00** |
| 7 | Каргатский | 3 | 2,2 | 1 | 3,5 | 3 | 3 |  | 3 |  |  | 4 |  |  |  |  | 4,6 | 3 | **3,03** |
| 8 | Колыванский | 5 | 4 |  | 3,8 |  |  |  | 3,33 | 5 |  | 3,75 | 4 |  | 3,5 | 5 | 4,82 | 3 | **4,11** |
| 9 | Коченевский | 3 | 3 | 4,5 | 3,73 | 3 | 2 |  | 4 |  |  | 3,84 |  |  |  |  | 4,2 | 3 | **3,43** |
| 10 | Кочковский | 3,8 | 3,75 |  | 2,5 | 3 | 2 |  | 3 | 3 |  | 3 |  |  |  | 2 |  | 1 | **2,71** |
| 11 | Краснозерский | 3,67 | 3,5 |  | 4,71 | 3 | 4 | 1 | 3,2 | 2 | 3 | 3 |  |  | 4 | 3,67 | 4,4 | 2,5 | **3,26** |
| 12 | Купинский | 4 | 3,33 |  | 3,67 | 3 |  | 2 |  | 3,5 | 2,5 | 2 |  |  | 3,5 | 4 | 2,5 | 2 | **3,00** |
| 13 | Кыштовский | 5 |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  | 5 |  |  |  |  | 4,88 | 5 | **4,98** |
| 14 | Маслянинский |  | 4 | 5 | 4,67 | 4,5 |  |  |  |  | 5 | 4,4 |  |  | 4 | 4,57 | 4,8 | 4 | **4,49** |
| 15 | Мошковский | 3 |  |  | 4,06 | 3 |  |  | 3,22 |  | 3 | 5 |  |  | 5 | 3,22 | 3,5 | 3 | **3,60** |
| 16 | Ордынский | 3 |  |  | 3,75 |  |  |  | 3 | 5 |  | 1 |  |  | 4 | 3,45 | 4 | 4 | **3,47** |
| 17 | Северный | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | **5,00** |
| 18 | Сузунский |  | 5 | 5 | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  |  |  | 5 | 5 |  | **5,00** |
| 19 | Тогучинский | 5 | 5 |  | 5 | 3,5 | 5 | 4 | 3,83 | 4,33 | 5 | 3,6 | 4,5 |  | 4,5 | 4,12 | 4,85 | 3 | **4,35** |
| 20 | Убинский | 4 | 3 | 4 | 3,89 | 4 | 4 |  | 3 |  |  | 4 |  |  |  |  | 4,6 | 4 | **3,85** |
| 21 | Усть-Таркский |  | 5 |  |  | 5 | 4 |  | 4 | 4 | 4 | 5 |  |  | 5 |  | 5 |  | **4,56** |
| 22 | Чановский | 4,5 | 4 |  | 5 | 4,5 | 4 |  | 4 | 4 | 4 | 4,5 |  |  |  |  | 4 | 4,5 | **4,27** |
| 23 | Черепановский | 4 | 4,08 |  | 3,83 | 4 |  | 3,67 | 3,94 | 4 | 4 | 3,8 | 4 |  | 4 | 3,7 | 4,14 |  | **3,94** |
| 24 | Чистоозерный | 3 | 3 |  | 4,25 | 2,33 | 3 | 3 | 2,5 |  | 3 | 3 |  | 2 |  | 2 | 2,5 | 2 | **2,74** |
| 25 | Чулымский | 3 | 3 |  | 3,78 | 3 | 4 |  | 4 |  |  | 3,4 |  |  | 4 |  | 4,33 | 4 | **3,65** |
|  | **среднее значение** | **3,87** | **3,69** | **4,01** | **4,11** | **3,62** | **3,64** | **3,41** | **3,71** | **3,95** | **3,75** | **3,74** | **4,17** | **2,00** | **4,04** | **3,70** | **4,31** | **3,20** | **3,83** |

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества услуг в разрезе муниципальных районов составило 3,88 балла, что можно оценить выше, чем «удовлетворительно», но ниже, чем «хорошо» (табл. 62).

Таблица 62 – Рейтингование муниципальных районов по уровню качества услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Среднее значение** |
| 1 | 17 | Северный | 5,00 |
| 2 | 18 | Сузунский | 5,00 |
| 3 | 13 | Кыштовский | 4,98 |
| 4 | 14 | Маслянинский | 4,64 |
| 5 | 19 | Тогучинский | 4,49 |
| 6 | 8 | Колыванский | 4,31 |
| 7 | 21 | Усть-Таркский | 4,30 |
| 8 | 5 | Доволенский | 4,21 |
| 9 | 22 | Чановский | 4,20 |
| 10 | 23 | Черепановский | 4,06 |
| 11 | 4 | Венгеровский | 4,00 |
| 12 | 20 | Убинский | 3,81 |
| 13 | 6 | Здвинский | 3,79 |
| 14 | 11 | Краснозерский | 3,72 |
| 15 | 15 | Мошковский | 3,66 |
| 16 | 3 | Болотнинский | 3,64 |
| 17 | 12 | Купинский | 3,53 |
| 18 | 25 | Чулымский | 3,40 |
| 19 | 9 | Коченевский | 3,36 |
| 20 | 1 | Баганский | 3,36 |
| 21 | 16 | Ордынский | 3,29 |
| 22 | 2 | Барабинский | 3,25 |
| 23 | 24 | Чистоозерный | 3,16 |
| 24 | 7 | Каргатский | 2,98 |
| 25 | 10 | Кочковский | 2,96 |
| **среднее значение** | | | **3,88** |

Максимально высоко (5 баллов) заявители оценили качество услуг в Северном и Сузунском районах.

По уровню качества, также как и по уровню доступности, лидирует услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,37 балла) (табл. 63).

Самые низкие показатели уровня качества получили услуги «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения» (3,33 балла) и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (3,35 балла).

Таблица 63 – Рейтингование муниципальных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 4,37 |
| 2 | 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 4,17 |
| 3 | 5 | Оказание социальной помощи | 4,1 |
| 4 | 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 4,1 |
| 5 | 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 4,07 |
| 6 | 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 3,96 |
| 7 | 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 3,96 |
| 8 | 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 3,93 |
| 9 | 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 3,83 |
| 10 | 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 3,82 |
| 11 | 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 3,79 |
| 12 | 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 3,77 |
| 13 | 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 3,77 |
| 14 | 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 3,69 |
| 15 | 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 3,52 |
| 16 | 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 3,35 |
| 17 | 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 3,33 |

В разрезе муниципальных районов были получены средние значения всех подкритериев оценки качества услуги:

Вежливость сотрудников – 3,99 балла;

Комфортность оказания услуги – 3,88 балла;

Качество оказания услуги – 3,78 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. 64.

Таблица 64 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Муниципаль-ный район** | **Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения данной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| 1 | 13 | Кыштовский | 2,25 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 4 |  |  |  |  | 2,38 | 1,4 | 2,21 |
| 2 | 18 | Сузунский |  | 4 | 1,21 | 1 | 2 |  | 2 | 4 |  | 4 | 4 |  |  | 3 | 6,75 | 3,35 | 4 | 3,28 |
| 3 | 21 | Усть-Таркский |  | 3 |  |  | 5 | 3 |  | 3 | 4 | 5 | 3 |  |  | 2 |  | 2 |  | 3,33 |
| 4 | 22 | Чановский | 2 | 3,33 |  | 3,33 | 5 | 5 |  | 3,5 | 2 | 5 | 4,25 |  |  |  |  | 2,33 | 5 | 3,70 |
| 5 | 14 | Маслянинский |  | 3 | 1 | 2,33 | 7 |  |  |  |  | 3 | 3,6 |  |  | 6 | 4,71 | 2,6 | 6 | 3,92 |
| 6 | 4 | Венгеровский | 1 | 7 | 5 | 2,67 | 4,75 | 5 |  | 6 | 4 | 5,5 |  |  |  | 1 |  | 2,5 | 3 | 3,95 |
| 7 | 19 | Тогучинский | 1 | 4 |  | 3,5 | 4 |  | 4 | 7,6 | 4,67 | 9 | 5,93 | 2 |  | 3 | 6,75 | 3,35 | 4 | 4,49 |
| 8 | 23 | Черепановский | 6,25 | 4,23 |  | 2 | 3,5 |  | 6 | 5,35 | 4,17 | 6 | 7,4 | 1 |  | 7 | 6,4 | 2,57 |  | 4,76 |
| 9 | 15 | Мошковский | 3 |  |  | 2,3889 | 5 |  |  | 6,2222 |  | 3 | 1,5 |  |  | 6 | 10,44 | 2,5 | 9,3 | 4,94 |
| 10 | 6 | Здвинский |  |  |  |  | 6 |  |  | 3 | 2 | 9 |  |  |  |  |  |  |  | 5,00 |
| 11 | 5 | Доволенский | 7 | 7 |  | 6,67 |  | 6 | 6 | 4 |  | 4 | 5 |  |  | 9 | 2,5 | 2 | 1 | 5,01 |
| 12 | 3 | Болотнинский | 0 |  |  | 4,5 |  | 8 | 0 | 6,25 | 10 | 10 | 5,5 |  |  | 5 | 9,43 | 4 | 1,33 | 5,33 |
| 13 | 8 | Колыванский | 1 | 8 |  | 4,25 |  |  |  | 10 | 7 |  | 7 | 5 |  | 6 | 4 | 2,91 | 8 | 5,74 |
| 14 | 17 | Северный | 6 | 13 |  | 5 |  |  |  | 4 | 3 |  | 6,29 |  |  |  | 11,33 | 2,5 |  | 6,39 |
| 15 | 1 | Баганский |  | 9,5 |  | 4,14 | 7,5 |  |  | 7 |  |  | 12,9 |  |  | 6 | 9,5 | 5 | 6 | 7,50 |
| 16 | 16 | Ордынский | 10 |  |  | 5,38 |  |  |  | 6,25 | 5 |  | 12 |  |  | 4,5 | 8,91 | 8 | 10 | 7,78 |
| 17 | 7 | Каргатский | 7 | 12 | 3 | 4,33 | 6 | 13 |  | 7 |  |  | 12,67 |  |  |  |  | 3,8 | 20 | 8,88 |
| 18 | 20 | Убинский | 8 | 10 | 3 | 4,44 | 15 | 10 |  | 8 |  |  | 14 |  |  |  |  | 5 | 14 | 9,14 |
| 19 | 9 | Коченевский | 9,5 | 7 | 2,75 | 5,47 | 8 | 20 |  | 14,75 |  |  | 14,63 |  |  |  |  | 5 | 9 | 9,61 |
| 20 | 11 | Краснозерский | 8,67 | 7 |  | 2,86 | 7,33 | 10 | 17 | 12 | 18 | 8 | 8,75 |  |  | 6 | 8,33 | 4,4 | 20 | 9,88 |
| 21 | 10 | Кочковский | 6,9 | 6,75 |  | 3 | 8 | 12 |  | 12 | 17 |  | 16 |  |  |  | 8 |  | 12 | 10,17 |
| 22 | 25 | Чулымский | 15 | 10 |  | 4,78 | 8 | 18 |  | 8 |  |  | 20,2 |  |  | 8 |  | 5,17 | 12 | 10,92 |
| 23 | 12 | Купинский | 6,33 | 9,33 |  | 4,44 | 9 |  | 18 |  | 10 | 9,5 | 17,6 |  |  | 12 | 11 | 7,75 | 17 | 11,00 |
| 24 | 2 | Барабинский | 12 | 14 | 2 | 6 | 11 | 15 |  | 12 |  |  | 19 |  |  |  |  | 6 | 15 | 11,20 |
| 25 | 24 | Чистоозерный | 12 | 9 |  | 3,75 | 11 | 10 | 18 | 14 |  | 17,5 | 15,5 |  | 11 |  | 12 | 5 | 16 | 11,90 |
|  |  | **среднее значение** | **6,2** | **7,6** | **2,6** | **3,9** | **7,0** | **10,4** | **8,0** | **7,5** | **7,0** | **7,0** | **9,6** | **2,7** | **11,0** | **5,6** | **8,0** | **3,9** | **9,2** | **6,8** |

Согласно данным табл. 64 в среднем заявители предоставляли в органы муниципальной власти для получения услуги пакет, состоящий из 6,88 документов.

Наибольшее количество документов предоставляли респонденты в Чистоозерном районе – 11,90 документов. Наименьшее количество документов предоставляли опрошенные в Кыштовском райне – 3,05 документа.

Кроме того, было установлено, что максимальное количество документов предоставляется по услуге «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения (11,0 документов), что свидетельствует об очень высоком уровне административных барьеров.

Также выявлены следующие муниципальные услуги с высоким уровнем административных барьеров:

Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (10,4 документов);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (9,6 документов);

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (7,6);

Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (7,0);

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (8);

Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (7,5);

Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (7,0);

Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (7,0);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (9,6).

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (8,0);

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (9,2).

Лишь 2 муниципальные услуги возможно отнести к услугам с низким уровнем административных барьеров, поскольку для их предоставления заявителю требуется предоставить 3 и менее документа.

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (2,6 документа).
2. Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения (2,7 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 Кыштовском районе указали, что в среднем предоставляли 2,25 документа, в то же время в Чистоозерном районе заявители предоставляли в орган власти 12 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 районов и муниципальных услуг среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 65.

Таблица 65 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| 1 | 13 | Кыштовский | 1,00 |  |  |  |  |  | 1,00 |  |  |  | 1,00 |  |  |  |  | 1,00 | 1,00 | **1,00** |
| 2 | 18 | Сузунский |  | 1,50 | 1,05 | 1,00 | 1,00 |  | 1,00 | 1,00 |  | 2,00 | 1,00 |  |  |  | 1,50 | 1,00 |  | **1,21** |
| 3 | 21 | Усть-Таркский |  | 1,00 |  |  | 3,00 | 1,00 |  | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 |  |  | 1,00 |  | 1,00 |  | **1,44** |
| 4 | 3 | Болотнинский | 0,00 |  |  | 2,75 |  | 5,00 | 1,00 | 1,25 | 0,00 | 0,00 | 3,00 |  |  | 2,00 | 4,29 | 0,00 | 0,00 | **1,61** |
| 5 | 22 | Чановский | 1,00 | 2,00 |  | 1,00 | 2,50 | 3,00 |  | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 1,75 |  |  |  |  | 1,00 | 2,50 | **1,80** |
| 6 | 4 | Венгеровский | 1,00 | 4,00 | 2,00 | 1,33 | 2,75 | 3,00 |  | 2,00 | 2,00 | 2,00 |  |  |  | 1,00 |  | 1,00 | 2,00 | **2,01** |
| 7 | 23 | Черепановский | 2,00 | 1,85 |  | 1,17 | 1,50 |  | 3,00 | 3,18 | 1,67 | 4,00 | 4,40 | 1,00 |  | 5,00 | 4,10 | 1,00 |  | **2,61** |
| 8 | 5 | Доволенский | 3,00 | 3,17 |  | 4,33 |  | 3,00 | 4,00 | 1,00 |  | 3,00 | 4,50 |  |  | 5,00 | 2,50 | 1,00 | 1,00 | **2,96** |
| 9 | 14 | Маслянинский |  | 4,00 | 0,00 | 2,17 | 4,50 |  |  |  |  | 3,00 | 2,60 |  |  | 4,00 | 4,00 | 1,40 | 4,00 | **2,97** |
| 10 | 6 | Здвинский |  |  |  |  | 2,00 |  |  | 6,00 | 1,00 | 3,00 |  |  |  |  |  |  |  | **3,00** |
| 11 | 19 | Тогучинский | 1,00 | 3,50 |  | 1,75 | 3,00 |  | 2,80 | 4,36 | 3,33 | 7,00 | 4,20 | 2,00 |  | 2,00 | 4,71 | 1,40 | 3,00 | **3,15** |
| 12 | 8 | Колыванский | 1,00 | 3,00 |  | 1,80 |  |  |  | 6,00 | 4,00 |  | 4,25 | 3,00 |  | 3,00 | 4,00 | 1,18 | 3,00 | **3,11** |
| 13 | 20 | Убинский | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 |  | 3,00 |  |  | 4,33 |  |  |  |  | 2,00 | 5,00 | **3,23** |
| 14 | 7 | Каргатский | 2,00 | 3,60 | 2,00 | 2,50 | 3,00 | 5,00 |  | 6,00 |  |  | 4,33 |  |  |  |  | 1,60 | 3,00 | **3,30** |
| 15 | 25 | Чулымский | 3,00 | 4,00 |  | 2,11 | 3,00 | 5,00 |  | 4,00 |  |  | 5,20 |  |  | 3,00 |  | 2,17 | 4,00 | **3,55** |
| 16 | 15 | Мошковский | 2,00 |  |  | 1,83 | 5,00 |  |  | 5,78 |  | 2,00 | 1,00 |  |  | 3,00 | 4,61 | 2,00 | 7,67 | **3,49** |
| 17 | 17 | Северный | 3,50 | 4,00 |  | 4,00 |  |  |  | 1,00 | 3,00 |  | 3,14 |  |  |  | 7,67 | 1,00 |  | **3,41** |
| 18 | 16 | Ордынский | 10,00 |  |  | 3,50 |  |  |  | 3,75 | 3,00 |  | 0,00 |  |  | 1,00 | 4,91 | 4,67 | 2,00 | **3,65** |
| 19 | 9 | Коченевский | 3,50 | 2,00 | 1,13 | 2,53 | 4,00 | 7,00 |  | 6,00 |  |  | 6,00 |  |  |  |  | 2,00 | 4,00 | **3,82** |
| 20 | 11 | Краснозерский | 3,33 | 3,50 |  | 1,71 | 3,67 | 6,00 | 5,00 | 5,20 | 9,00 | 3,00 | 4,25 |  |  | 2,00 | 2,33 | 2,40 | 5,50 | **4,06** |
| 21 | 2 | Барабинский | 4,00 | 5,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 | 7,00 |  | 5,00 |  |  | 7,00 |  |  |  |  | 3,00 | 6,00 | **4,40** |
| 22 | 12 | Купинский | 3,50 | 6,00 |  | 2,22 | 5,83 |  | 9,00 |  | 5,50 | 2,00 | 7,20 |  |  | 3,00 | 4,00 | 3,75 | 6,00 | **4,83** |
| 23 | 10 | Кочковский | 3,70 | 3,50 |  | 2,50 | 4,00 | 5,00 |  | 6,00 | 7,00 |  | 7,00 |  |  |  | 6,00 |  | 5,00 | **4,97** |
| 24 | 1 | Баганский |  | 6,00 |  | 3,00 | 5,00 |  |  | 5,00 |  |  | 7,00 |  |  | 3,00 | 7,00 | 3,00 | 5,00 | **4,89** |
| 25 | 24 | Чистоозерный | 7,00 | 7,00 |  | 3,00 | 5,00 | 7,00 | 7,00 | 7,00 |  | 11,0 | 10,0 |  | 7,00 |  | 6,00 | 3,50 | 8,00 | **6,81** |
|  |  | **среднее значение** | **2,98** | **3,53** | **1,31** | **2,33** | **3,46** | **4,69** | **3,76** | **3,89** | **3,27** | **3,29** | **4,09** | **2,00** | **7,00** | **2,71** | **4,51** | **1,83** | **3,88** | **3,25** |

Среднее значение количества обращений в различные инстанции (учреждения) в разрезе муниципальных районов составило 3,25.

Наибольшее количество обращений респонденты отметили в Чистоозерном районе – 6,81. Наименьшее количество обращений опрошенные указали в Кыштовском районе – 1,00.

Было установлено, что респондентам приходилось обращаться в органы власти и иные учреждения более 3 раз по следующим муниципальным услугам:

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;

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;

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения;

Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа;

Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания.

Стоит отметить, что по услуге «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения» уровень административных барьеров по количеству обращений в различные инстанции (учреждения), является одним из самых высоких – 7,00 обращений.

В разрезе муниципальных образований количество обращений в различные инстанции (учреждения) варьируется. Так, например, для получения услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» респонденты в Кыштовском, Сузунском, Усть-Таркском районах указали, что в среднем обращались в различные инстанции 1 раз, в то же время в Барабинском, Кочковском и Баганском районах 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. 66.

Таблица 66 – Информация о количестве повторных обращений в один и тот же орган

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| 1 | 4 | Венгеровский | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |  | 0 |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 2 | 18 | Сузунский |  | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  | 0 | 0 |  | **0,00** |
| 3 | 21 | Усть-Таркский |  | 0 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 |  | 0 |  | **0,00** |
| 4 | 5 | Доволенский | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | **2,00** |
| 5 | 7 | Каргатский |  | 2 | 2 |  |  | 2 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 2 | **2,00** |
| 6 | 13 | Кыштовский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | **2,00** |
| 7 | 20 | Убинский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | **2,00** |
| 8 | 22 | Чановский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | **2,00** |
| 9 | 25 | Чулымский |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 2 | **2,00** |
| 10 | 9 | Коченевский | 2 |  |  | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  | 2,08 |  |  |  |  |  | 2 | **2,01** |
| 11 | 2 | Барабинский | 2 |  |  | 2 | 2,5 | 2 |  |  |  |  | 2,25 |  |  |  |  | 1 | 3 | **2,11** |
| 12 | 14 | Маслянинский |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 2 | 3 |  |  |  | 2 |  |  | **2,25** |
| 13 | 23 | Черепановский |  |  |  |  | 3 |  |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  | **2,25** |
| 14 | 24 | Чистоозерный |  |  |  | 2 | 2 | 2 | 4 |  |  | 2 | 2,5 |  |  |  | 2 | 2 |  | **2,31** |
| 15 | 19 | Тогучинский |  |  |  |  | 1 | 2 | 2 | 2,25 | 3 | 3 | 3,25 |  |  |  | 2,67 |  | 2 | **2,35** |
| 16 | 10 | Кочковский | 2 |  |  |  | 2 | 2 |  | 2 | 4 |  |  |  |  |  | 2 |  | 3 | **2,43** |
| 17 | 8 | Колыванский |  | 2 |  |  |  |  |  | 4 | 2 |  | 2,5 |  |  |  |  | 2 |  | **2,50** |
| 18 | 16 | Ордынский | 3 |  |  | 2 |  |  |  | 2,3333 |  |  |  |  |  |  | 3,67 | 2 | 2 | **2,50** |
| 19 | 1 | Баганский |  | 4 |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 2,67 |  |  |  |  | 2 | 2 | **2,53** |
| 20 | 12 | Купинский | 2 | 2 |  | 2 | 2,75 |  | 4 |  |  | 2 | 3,33 |  |  | 2 |  | 4 | 2 | **2,61** |
| 21 | 6 | Здвинский |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  | **3,00** |
| 22 | 17 | Северный | 3 |  |  |  |  |  |  | 3 | 3 |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  | **3,00** |
| 23 | 11 | Краснозерский |  | 3 |  |  | 2,5 |  |  | 4 | 4 | 2 |  |  |  | 3 | 2 |  | 4,5 | **3,13** |
| 24 | 15 | Мошковский |  |  |  | 2 | 3 |  |  | 3,2 |  |  |  |  |  |  | 4,4 |  | 3,5 | **3,22** |
| 25 | 3 | Болотнинский |  |  |  | 2,5 |  | 2 |  | 4 |  | 5 | 5 |  |  |  | 4,25 |  | 5 | **3,96** |
|  |  | **среднее значение** | **2,0** | **1,9** | **1,0** | **1,7** | **1,7** | **1,6** | **2,0** | **2,2** | **2,3** | **1,9** | **2,3** |  |  | **1,4** | **2,5** | **1,4** | **2,5** | **2,2** |

В целом, выявленные показатели свидетельствуют о низком уровне административных барьеров при получении муниципальных услуг в органах власти.

Наибольшее количество повторных обращений зафиксировано в Болотнинском районе- 3,96 раза.

Респонденты не указали на необходимость повторных обращений в один и тот же орган в Венгеровском, Сузунском и Усть-Таркском районах.

Среднее значение количества обращений в один и тот же орган по всем муниципальным услугам варьируется от 1,0 до 2,5 раз.

***3.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг (табл. 67) составили, по результатам опроса, 56,38 дней (от 3,11 дней в Усть-Таркском районе до 233,58 дня по услуге в Мошковском районе).

Таблица 67 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дни

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муници-пального района** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 21 | Усть-Таркск. |  | 1,0 |  |  | 3,0 | 2,0 |  | 4,0 | 5,0 | 3,0 | 7,0 |  |  | 1,0 |  | 2,0 |  | **3,11** |
| 2 | 4 | Венгеровский | 1,0 | 14,0 | 1,0 | 2,3 | 6,5 | 5,0 |  | 3,0 | 3,0 | 3,0 |  |  |  | 2,0 |  | 1,0 | 5,0 | **3,90** |
| 3 | 22 | Чановский | 1,0 | 4,0 |  | 1,3 | 3,0 | 7,0 |  | 8,5 | 3,0 | 5,0 | 6,0 |  |  |  |  | 1,3 | 6,0 | **4,20** |
| 4 | 13 | Кыштовский | 4,8 |  |  |  |  |  | 0,0 |  |  |  | 14,0 |  |  |  |  | 28,6 | 10,6 | **11,60** |
| 5 | 3 | Болотнинск. | 1,0 |  |  | 4,7 |  | 10,0 | 5,0 | 18,3 | 18,5 | 10,0 | 15,5 |  |  | 10,0 | 48,3 | 5,0 | 2,3 | **12,38** |
| 6 | 20 | Убинский | 45,0 | 10,0 | 1,0 | 2,1 | 60,0 | 40,0 |  | 30,0 |  |  | 30,0 |  |  |  |  | 1,4 | 60,0 | **27,95** |
| 7 | 7 | Каргатский | 30,0 | 23,8 | 2,0 | 8,2 | 30,0 | 6,0 |  | 60,0 |  |  | 130,0 |  |  |  |  | 1,6 | 30,0 | **32,15** |
| 8 | 14 | Маслянинск. |  | 8,3 | 0,0 | 4,5 | 65,0 |  |  |  |  | 150,0 | 30,0 |  |  | 7,0 | 83,5 | 5,2 | 7,5 | **36,10** |
| 9 | 25 | Чулымский | 30,0 | 6,0 |  | 2,3 | 30,0 | 60,0 |  | 30,0 |  |  | 138,0 |  |  | 20,0 |  | 2,2 | 60,0 | **37,85** |
| 10 | 10 | Кочковский | 48,7 | 5,8 |  | 6,0 | 40,0 | 60,0 |  | 15,0 | 90,0 |  | 10,0 |  |  |  | 90,0 |  | 30,0 | **39,55** |
| 11 | 16 | Ордынский | 90,0 |  |  | 8,9 |  |  |  | 80,3 | 20,0 |  | 20,0 |  |  | 1,5 | 120,2 | 11,0 | 10,0 | **40,20** |
| 12 | 17 | Северный | 15,5 | 2,0 |  | 30,0 |  |  |  | 80,0 | 10,0 |  | 14,4 |  |  |  | 24,7 | 187,5 |  | **45,51** |
| 13 | 12 | Купинский | 22,5 | 27,2 |  | 13,7 | 49,2 |  | 90,0 |  | 40,0 | 55,0 | 94,0 |  |  | 17,5 | 40,0 | 16,3 | 100,0 | **47,11** |
| 14 | 2 | Барабинский | 30,0 | 30,0 | 1,0 | 13,0 | 80,0 | 90,0 |  | 65,0 |  |  | 147,0 |  |  |  |  | 2,0 | 60,0 | **51,80** |
| 15 | 11 | Краснозерск. | 5,7 | 8,0 |  | 4,6 | 60,0 | 30,0 | 120,0 | 52,0 | 120,0 | 60,0 | 61,8 |  |  | 30,0 | 33,3 | 6,6 | 205,0 | **56,92** |
| 16 | 1 | Баганский |  | 24,0 |  | 3,0 | 75,0 |  |  | 30,0 |  |  | 285,0 |  |  | 30,0 | 83,0 | 5,0 | 110,0 | **71,67** |
| 17 | 9 | Коченевский | 75,0 | 90,0 | 1,0 | 2,5 | 90,0 | 90,0 |  | 218,8 |  |  | 171,3 |  |  |  |  | 1,8 | 60,0 | **80,03** |
| 18 | 8 | Колыванский | 1,0 | 180, |  | 24,6 |  |  |  | 190,0 | 70,0 |  | 100,7 | 39,0 |  | 47,5 | 30,0 | 220,3 | 40,0 | **85,73** |
| 19 | 19 | Тогучинский | 14,0 | 28,0 |  | 17,8 | 8,0 |  | 41,2 | 132,3 | 23,3 |  | 250,7 | 1,5 |  | 62,5 | 154,2 | 44,4 | 365,0 | **87,91** |
| 20 | 5 | Доволенский | 810,0 | 15,2 |  | 15,3 |  | 14,0 | 180,0 | 1,7 |  | 30,0 | 75,0 |  |  | 10,0 | 26,5 | 1,0 | 12,5 | **99,26** |
| 21 | 23 | Черепановск. | 242,5 | 202,3 |  | 66,5 | 22,0 |  | 395,0 | 50,3 | 53,3 | 30,0 | 66,0 | 2,3 |  | 30,0 | 107,4 | 128,7 |  | **107,41** |
| 22 | 18 | Сузунский |  | 917,1 | 1,1 | 1,5 | 2,0 |  | 7,0 | 14,0 |  | 3,0 | 20,0 |  |  |  | 21,5 | 145,4 |  | **113,26** |
| 23 | 24 | Чистоозерн. | 180,0 | 30,0 |  | 10,3 | 111,7 | 150,0 | 200,0 | 92,5 |  | 90,0 | 255,0 |  | 30,0 |  | 270,0 | 17,0 | 120,0 | **119,72** |
| 24 | 6 | Здвинский |  |  |  |  | 60,0 |  |  | 365,0 | 1,0 | 135,0 |  |  |  |  |  |  |  | **140,25** |
| 25 | 15 | Мошковский | 1825 |  |  | 4,8 | 5,0 |  |  | 53,6 |  | 5,0 | 1,0 |  |  |  | 116,3 | 1,5 | 90,0 | **233,58** |
|  |  | **Сред. знач.** | **173,6** | **81,3** | **1,0** | **11,3** | **42,1** | **43,4** | **115,4** | **72,5** | **35,2** | **44,5** | **84,4** | **14,3** | **30,0** | **20,7** | **83,3** | **36,4** | **69,2** | **56,38** |

Как показывает информация, представленная в табл. 67, наименьший срок получения муниципальных услуг выявлен по услуге «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» и составляет в среднем 1 день. Максимальный срок получения услуги установлен по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», среднее значение по этой услуге -173,6 дня. По остальным услугам средний срок общих временных затрат на получение муниципальной услуги варьируется от 11,3 дней (Оказание социальной помощи) до 115,4 дней (Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства). 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 жилых помещений по договорам социального найма» в Барабинском, Болотнинском, Каргатском, Колыванском, Коченевском, Кочковском, Куписком, Кыштовском районах составляет 30 дней, а в Ордынском районе – 48 дней. По услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» в Барабинском и Купинском районах нормативный срок предоставления услуги – 45 дней, в Здвинском, Каргатском, Коченевском, Кочковском районах – 48 дней, а Постановлением администрации рабочего посёлка Мошково от 16 февраля 2011 № 37 установлено, что решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в 3-дневный срок с даты подачи заявления со всеми необходимыми документами. Таким образом, каждое муниципальное образование самостоятельно устанавливает свои нормативные значения, единых нормативных сроков предоставления муниципальных услуг нет.

В ходе мониторинга были оценены временные затраты заявителей на сбор необходимых документов (табл. 68). Следует отметить, что этот показатель нормативно не регламентируется.

Таблица 68 – Временные затраты заявителей на сбор необходимых документов

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 21 | Усть-Таркск. |  | 1 |  |  | 1 | 2 |  | 1 | 3 | 1 | 2 |  |  | 1 |  | 1 |  | **1,44** |
| 2 | 4 | Венгеровский | 1 | 7 | 1 | 1 | 2,75 | 5 |  | 1 | 1,5 | 1,5 |  |  |  | 1 |  | 1 | 3 | **2,23** |
| 3 | 22 | Чановский | 1 | 2,67 |  | 1 | 1,5 | 3 |  | 6 | 1 | 2 | 2,25 |  |  |  |  | 1 | 3,5 | **2,27** |
| 4 | 13 | Кыштовский | 1,25 |  |  |  |  |  | 0 |  |  |  | 14 |  |  |  |  | 5,25 | 8,4 | **5,78** |
| 5 | 23 | Черепановск. | 8,25 | 5,85 |  | 1,33 | 3 |  | 23,33 | 6,82 | 4,67 | 4 | 9,6 | 1 |  | 15 | 9,6 | 2,14 |  | **7,28** |
| 6 | 3 | Болотнинск. | 1 |  |  | 4,5 |  | 10 | 5 | 7 | 4,5 | 10 | 15,5 |  |  | 10 | 22,86 | 5 | 2,33 | **8,14** |
| 7 | 7 | Каргатский | 8 | 10,6 | 2 | 3,67 | 30 | 3 |  | 15 |  |  | 30 |  |  |  |  | 1,6 | 15 | **11,89** |
| 8 | 17 | Северный | 10,5 | 1 |  | 30 |  |  |  | 20 | 10 |  | 13,71 |  |  |  | 14,33 | 5,5 |  | **13,13** |
| 9 | 15 | Мошковский | 20 |  |  | 1,6667 | 5 |  |  | 10,7143 |  | 5 | 1 |  |  |  | 33,9231 | 1,5 | 51,6667 | **14,50** |
| 10 | 10 | Кочковский | 4,2 | 5,25 |  | 3,5 | 10 | 60 |  | 15 | 25 |  | 1 |  |  |  | 15 |  | 10 | **14,90** |
| 11 | 25 | Чулымский | 10 | 10 |  | 2,33 | 7 | 60 |  | 30 |  |  | 27 |  |  | 20 |  | 2,17 | 7 | **17,55** |
| 12 | 9 | Коченевский | 20 | 10 | 1 | 2,47 | 20 | 20 |  | 40 |  |  | 50,53 |  |  |  |  | 1,8 | 10 | **17,58** |
| 13 | 20 | Убинский | 10 | 10 | 1 | 2,11 | 60 | 4 |  | 10 |  |  | 18,33 |  |  |  |  | 1,4 | 60 | **17,68** |
| 14 | 2 | Барабинский | 20 | 8 | 1 | 6 | 27 | 30 |  | 33 |  |  | 45 |  |  |  |  | 2 | 18 | **19,00** |
| 15 | 11 | Краснозерск. | 5,67 | 8 |  | 2,43 | 33,33 | 30 | 30 | 32 | 30 | 30 | 31,75 |  |  | 11 | 9,67 | 6,6 | 60 | **22,89** |
| 16 | 16 | Ордынский | 90 |  |  | 4,875 |  |  |  | 45 | 20 |  |  |  |  | 1 | 30,9 | 9,3333 | 10 | **26,39** |
| 17 | 5 | Доволенский | 20 | 6,67 |  | 3,67 |  | 30 | 180 | 41,33 |  | 30 | 5,5 |  |  | 25 | 15,5 | 1 | 1 | **29,97** |
| 18 | 19 | Тогучинский | 2 | 17,5 |  | 7,5 | 4 |  | 25,2 | 92,7273 | 15 | 100 | 85,1333 | 1,5 |  | 7 | 71,5294 | 2,35 | 30 | **32,96** |
| 19 | 12 | Купинский | 22,5 | 27,17 |  | 12,11 | 35,83 |  | 80 |  | 40 | 30 | 64 |  |  | 17,5 | 40 | 16,25 | 60 | **37,11** |
| 20 | 14 | Маслянинск. |  | 7,33 | 0 | 3 | 16,5 |  |  |  |  | 270 | 5,6 |  |  | 30 | 51,57 | 0,8 | 5 | **38,98** |
| 21 | 8 | Колыванский | 2 | 180 |  | 11 |  |  |  | 210 | 25 |  | 24 | 24,5 |  | 11,5 | 10 | 2,1 | 20 | **47,28** |
| 22 | 1 | Баганский |  | 30 |  | 4 | 90 |  |  | 18 |  |  | 200 |  |  | 30 | 60 | 7 | 40 | **53,22** |
| 23 | 24 | Чистоозерн. | 180 | 30 |  | 10,25 | 73,33 | 90 | 100 | 45 |  | 60 | 255 |  | 30 |  | 150 | 17 | 40 | **83,12** |
| 24 | 18 | Сузунский |  | 916,5 | 1,53 | 16 | 2 |  | 7 | 15,78 |  | 3 | 14 |  |  |  | 12,38 | 2,2 |  | **99,04** |
| 25 | 6 | Здвинский |  |  |  |  | 30 |  |  | 365 | 1 | 135 |  |  |  |  |  |  |  | **132,75** |
|  |  | **Среднее значение** | **21,87** | **64,73** | **1,08** | **6,11** | **23,80** | **26,69** | **50,06** | **48,20** | **13,90** | **48,68** | **41,59** | **9,00** | **30,00** | **13,85** | **36,48** | **4,17** | **22,74** | **30,28** |

Информация, представленная в табл. 68 показывает, что наименьшее количество дней, затрачивается заявителями на сбор документов в Усть-Таркском районе (1,44 дня), максимальные временные издержки на сбор документов зафиксированы в Здвинском районе и составляют 132,75 дня. Среднее значение временных издержек на сбор документов в разрезе муниципальных районов составило 30,28 дней.

Меньше всего времени уходит у заявителей на сбор документов для получения муниципальной услуги «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (1,08 дня). Больше всего времени требуется для подготовки пакета документов для получения услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Среднее значение по этой услуге – 64,73 дня (свыше 2-х месяцев).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» в разрезе муниципальных районов составило 13,15 минуты (табл. 69).

Таблица 69 – Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| 1 | 22 | Чановский | 1 | 0,67 |  | 0 | 1 | 0 |  | 1 | 3 | 0 | 1,75 |  |  |  |  | 0,67 | 3 | **1,10** |
| 2 | 8 | Колыванский | 0 | 0 |  | 2 |  |  |  | 6,7 | 0 |  | 2,5 | 2,5 |  | 5 | 0 | 0 | 5 | **2,15** |
| 3 | 21 | Усть-Таркский |  | 2 |  |  | 5 | 5 |  |  | 2 | 2 | 2 | 1 |  | 0 |  | 1 |  | **2,22** |
| 4 | 4 | Венгеровский | 5 | 3 | 0 | 0,67 | 4 | 0 |  | 0 | 3,5 | 5 |  |  |  | 2 |  | 1 | 5 | **2,43** |
| 5 | 18 | Сузунский |  | 1,25 | 5,79 | 7,5 | 5 |  | 2 | 0,33 |  | 5 | 0 |  |  |  | 2,88 | 1 |  | **3,08** |
| 6 | 13 | Кыштовский | 5 |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  | 5 |  |  |  |  | 2,5 | 0 | **3,10** |
| 7 | 5 | Доволенский | 1 | 4,5 |  | 10,33 |  | 2 | 10 | 1 |  | 0 | 2,5 |  |  | 7,5 | 3 | 2 | 10 | **4,49** |
| 8 | 19 | Тогучинский | 0 | 2,5 |  | 5 | 7,5 | 0 | 5 | 8,33 | 5 | 20 | 8 | 2,5 |  | 5 | 6,76 | 1 | 10 | **5,77** |
| 9 | 23 | Черепановский | 7,5 | 5,38 |  | 7,5 | 12,5 |  | 8,33 | 7,94 | 5 | 5 | 8 | 6,67 |  | 5 | 5,5 | 7,14 |  | **7,04** |
| 10 | 1 | Баганский |  | 8 |  | 6 | 10 |  |  | 10 |  |  | 9 |  |  | 5 | 8 | 8 | 8 | **8,00** |
| 11 | 6 | Здвинский |  |  |  |  | 1 |  |  | 20 | 1 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | **8,00** |
| 12 | 17 | Северный | 5 | 0 |  | 10 |  |  |  | 12,5 | 10 |  | 12,14 |  |  |  | 20 | 0 |  | **8,71** |
| 13 | 10 | Кочковский | 8,3 | 8,75 |  | 7,5 | 5 | 15 |  | 10 | 15 |  | 15 |  |  |  | 10 |  | 10 | **10,46** |
| 14 | 24 | Чистоозерный | 10 | 10 |  | 8,75 | 13,33 | 10 | 15 | 17,5 |  | 15 | 15 |  | 10 |  | 15 | 12,5 | 10 | **12,47** |
| 15 | 25 | Чулымский | 10 | 15 |  | 12,78 | 15 | 10 |  | 15 |  |  | 14 |  |  | 15 |  | 14,2 | 10 | **13,10** |
| 16 | 11 | Краснозерский | 10 | 15 |  | 10,43 | 11,67 | 20 | 10 | 12 | 20 | 15 | 15 |  |  | 10 | 13,33 | 10 | 17,5 | **13,57** |
| 17 | 12 | Купинский | 12,5 | 15,8 |  | 8,44 | 14,17 |  | 20 |  | 17,5 | 10 | 16 |  |  | 5 | 20 | 8,75 | 20 | **14,02** |
| 18 | 20 | Убинский | 10 | 10 | 10 | 12,22 | 20 | 15 |  | 20 |  |  | 15 |  |  |  |  | 14 | 20 | **14,62** |
| 19 | 7 | Каргатский | 20 | 20 | 10 | 19,17 | 20 | 15 |  | 20 |  |  | 15 |  |  |  |  | 13 | 20 | **17,22** |
| 20 | 14 | Маслянинский |  | 0 | 0 | 30 | 35 |  |  |  |  | 42,5 | 8 |  |  | 10 | 25 | 6 | 25 | **18,15** |
| 21 | 2 | Барабинский | 15 | 20 | 15 | 22 | 13 | 20 |  | 19 |  |  | 20 |  |  |  |  | 15 | 28 | **18,70** |
| 22 | 9 | Коченевский | 20 | 20 | 38,75 | 16,67 | 15 | 20 |  | 18,75 |  |  | 17,89 |  |  |  |  | 13 | 20 | **20,01** |
| 23 | 3 | Болотнинский | 5 |  |  | 7 |  | 5 | 2 | 13 | 28 | 10 | 15 |  |  | 10 | 169 | 0 | 8 | **22,67** |
| 24 | 15 | Мошковский | 30 |  |  | 7,6 | 10 |  |  | 15 |  | 0 | 60 |  |  |  | 107,08 | 3 | 153 | **42,85** |
| 25 | 16 | Ордынский | 300 |  |  | 13,13 |  |  |  | 10,5 | 15 |  | 60 |  |  | 30 | 40,18 | 20 | 5 | **54,87** |
|  |  | **Среднее значение** | **23,77** | **8,09** | **11,36** | **10,21** | **11,48** | **9,79** | **8,37** | **11,36** | **9,62** | **9,96** | **14,64** | **3,17** | **10** | **8,42** | **29,72** | **6,68** | **19,38** | **13,15** |

Информация, представленная в табл. 69, демонстрирует, что среднее значение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов по всем муниципальным районам составляет 13,15 минут. Максимальное среднее значение 54,87 мин. установлено в Ордынском районе.

По анализируемым муниципальным услугам время ожидания заявителей в очереди для подачи документов варьируется от 6,68 мин. до 23,77 мин. Больше всего времени в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов для получение услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (23,77 мин.). 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.

Меньше всего времени в очереди при подаче документов проводят заявители, получающие муниципальную услугу «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения». В среднем их ожидание в очереди составляет 3,17 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» в разрезе муниципальных районов составило 11,17 минут. Согласно полученных данных в Здвинском районе заявители не тратят времени на ожидание в очереди на получение результата услуг. В Кыштовском районе среднее значение временных издержек составляет 1,13 минут. Максимальное значение показателя было отмечено в Ордынском районе 48,50 мин. (табл. 70). В остальных муниципальных образованиях среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги варьируется от 1,22 мин. (Усть-Таркский район) до 46,52 мин. (Мошковский район).

Таблица 70 – Уровень временных затрат заявителей для получения результата услуги, минут

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наим-ние муниципального района** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 6 | Здвинский |  |  |  |  | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  | **0,00** |
| 2 | 13 | Кыштовский | 3,75 |  |  |  |  |  | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  |  | 1,88 | 0 | **1,13** |
| 3 | 21 | Усть-Таркский |  | 1 |  |  | 2 | 2 |  | 1 | 3 | 0 | 1 |  |  | 0 |  | 1 |  | **1,22** |
| 4 | 22 | Чановский | 1,5 | 1,33 |  | 2,33 | 2 | 4 |  | 1 | 2 | 3 | 1,25 |  |  |  |  | 1,33 | 1 | **1,89** |
| 5 | 8 | Колыванский | 0 | 0 |  | 0 |  |  |  | 3,3 | 0 |  | 7,5 | 5 |  | 0 | 0 | 0,9 | 5 | **1,98** |
| 6 | 4 | Венгеровский | 4 | 2 | 2 | 2,33 | 2,25 | 2 |  | 2 | 3,5 | 0 |  |  |  | 1 |  | 1 | 2 | **2,01** |
| 7 | 18 | Сузунский |  | 1,88 | 4,47 | 4 | 0 |  | 2 | 0,33 |  | 5 | 0 |  |  |  | 2,88 | 1 |  | **2,16** |
| 8 | 5 | Доволенский | 1 | 6 |  | 5,33 |  | 2 | 2 | 1 |  | 0 | 2,5 |  |  | 3,5 | 5,5 | 6 | 5,5 | **3,36** |
| 9 | 3 | Болотнинский | 0 |  |  | 5 |  | 5 | 2 | 3 | 0 | 0 | 15 |  |  | 10 | 6 | 0 | 0 | **3,83** |
| 10 | 19 | Тогучинский | 0 | 0 |  | 5 | 7,5 | 0 | 7 | 8,182 | 1,667 | 0 | 8 | 2,5 |  | 11 | 6,4706 | 2,25 | 15 | **4,97** |
| 11 | 17 | Северный | 5 | 0 |  | 10 |  |  |  | 12,5 | 0 |  | 12,14 |  |  |  | 20 | 0 |  | **7,46** |
| 12 | 23 | Черепановский | 7,5 | 5,38 |  | 9,17 | 10 |  | 10 | 8,24 | 5 | 5 | 10 | 10 |  | 5 | 6,5 | 6,43 |  | **7,56** |
| 13 | 1 | Баганский |  | 15 |  | 7 | 8 |  |  | 10 |  |  | 11 |  |  | 5 | 10 | 8 | 8 | **9,11** |
| 14 | 20 | Убинский | 10 | 1 | 5 | 11,11 | 10 | 10 |  | 15 |  |  | 13,33 |  |  |  |  | 12 | 10 | **9,74** |
| 15 | 25 | Чулымский | 10 | 15 |  | 11,67 | 10 | 10 |  | 12,5 |  |  | 14 |  |  | 15 |  | 10,83 | 10 | **11,90** |
| 16 | 14 | Маслянинский |  | 0 | 0 | 16,67 | 10 |  |  |  |  | 22,5 | 8 |  |  | 5 | 24,57 | 5 | 27,5 | **11,92** |
| 17 | 10 | Кочковский | 11,5 | 8,75 |  | 12,5 | 20 | 15 |  | 10 | 20 |  | 20 |  |  |  | 1 |  | 10 | **12,88** |
| 18 | 24 | Чистоозерный | 10 | 10 |  | 7,5 | 13,33 | 17 | 10 | 20 |  | 15 | 12,5 |  | 15 |  | 10 | 12,5 | 15 | **12,91** |
| 19 | 7 | Каргатский | 20 | 13 | 15 | 13,33 | 10 | 15 |  | 20 |  |  | 15 |  |  |  |  | 12 | 10 | **14,33** |
| 20 | 9 | Коченевский | 15 | 10 | 13,75 | 14 | 15 | 15 |  | 16,25 |  |  | 16,32 |  |  |  |  | 12 | 20 | **14,73** |
| 21 | 12 | Купинский | 15 | 15,83 |  | 10,33 | 16,67 |  | 20 |  | 15 | 15 | 15 |  |  | 12,5 | 20 | 11,25 | 15 | **15,13** |
| 22 | 11 | Краснозерский | 15 | 20 |  | 7,14 | 13,33 | 20 | 25 | 16 | 20 | 10 | 16,25 |  |  | 15 | 13,33 | 10,4 | 15 | **15,46** |
| 23 | 2 | Барабинский | 15 | 25 | 13 | 29 | 13 | 20 |  | 21 |  |  | 18 |  |  |  |  | 12 | 20 | **18,60** |
| 24 | 15 | Мошковский |  |  |  | 12,11 | 10 |  |  | 16,67 |  | 0 |  |  |  |  | 130,83 | 3 | 153 | **46,52** |
| 25 | 16 | Ордынский | 300 |  |  | 11,5 |  |  |  | 83,75 | 0 |  | 0 |  |  | 12,5 | 22,09 | 6,67 | 0 | **48,50** |
|  |  | **Среднее значение** | **23,4** | **7,56** | **7,60** | **9,41** | **9,11** | **9,79** | **8,67** | **12,81** | **5,40** | **5,39** | **9,85** | **5,83** | **15,00** | **7,35** | **18,61** | **5,98** | **17,1** | **11,17** |

Наибольшее количество времени на ожидание в очереди на получение результата услуги заявители затрачивают при получении услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» - 23,38 мин. Причем в Ордынском районе время ожидания по данной услуге составило 300 минут (5 часов). Время ожидания на получение результата одной и той же услуги в разных муниципалитетах отличается. Так, например, по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» временные затраты заявителей для получения результата услуги в Усть-Таркском и Убинском районах составляет 1 минуту, а в Барабинском районе – 25 минут.

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 Мошковском и Ордынском районах.

***4.4. Уровень финансовых издержек.***

Среднее значение суммы официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 2486,55 руб., хотя нормативно установлено, что все муниципальные услуги, подлежащие мониторингу, предоставляются бесплатно.

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 71.

Таблица 71 – Уровень финансовых издержек заявителей

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Муниципальный район** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| 1-4 | 4 | Венгеровский | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  |  |  | 0 |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 1-4 | 13 | Кыштовский | 0 |  |  |  |  |  | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 1-4 | 21 | Усть-Таркский |  | 0 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 |  | 0 |  | **0,00** |
| 1-4 | 22 | Чановский | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 5 | 18 | Сузунский |  | 1585,71 | 170 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  | 0 | 0 |  | **175,57** |
| 6 | 17 | Северный | 300 | 600 |  | 0 |  |  |  | 400 | 0 |  | 257,14 |  |  |  | 733,33 | 0 |  | **286,31** |
| 7 | 23 | Черепановский | 500 | 46,15 |  | 0 | 0 |  | 66,67 | 189,41 | 0 | 2000 | 100 | 0 |  | 2000 | 242 | 0 |  | **395,71** |
| 8 | 16 | Ордынский | 0 |  |  | 0 |  |  |  | 937,5 | 0 |  | 200 |  |  | 0 | 3450 | 10 | 500 | **566,39** |
| 9 | 20 | Убинский | 0 | 0 | 0 | 0 | 1000 | 3000 |  | 0 |  |  | 1666,67 |  |  |  |  | 0 | 0 | **566,67** |
| 10 | 7 | Каргатский | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4000 |  | 200 |  |  | 3166,67 |  |  |  |  | 0 | 0 | **736,67** |
| 11 | 3 | Болотнинский | 0 |  |  | 1,67 |  | 4000 | 0 | 562,5 | 100 | 4000 | 1500 |  |  | 0 | 2200 | 0 | 0 | **1030,35** |
| 12 | 5 | Доволенский | 570 | 506,67 |  | 166,67 |  | 400 | 6000 | 1133,33 |  | 0 | 100 |  |  | 500 | 3250 | 0 | 0 | **1052,22** |
| 13 | 19 | Тогучинский | 0 | 0 |  | 0 | 200 | 0 | 5340 | 5290,9 | 800 |  | 1760 | 0 |  | 0 | 368,75 | 0 | 1000 | **1054,26** |
| 14 | 25 | Чулымский | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 4000 |  | 0 |  |  | 7400 |  |  | 0 |  | 0 | 0 | **1140,00** |
| 15 | 2 | Барабинский | 0 | 0 | 0 | 0 | 3333 | 8000 |  | 0 |  |  | 5667 |  |  |  |  | 0 | 0 | **1700,00** |
| 16 | 8 | Колыванский | 0 | 0 |  | 0 |  |  |  | 18000 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | **1800,00** |
| 17 | 9 | Коченевский | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5000 |  | 4500 |  |  | 6078,95 |  |  |  |  |  |  | **1947,37** |
| 18 | 14 | Маслянинский |  | 316,97 | 0 | 0 | 4500 |  |  |  |  | 13200 | 336 |  |  | 400 | 8685,98 | 0 | 180 | **2761,90** |
| 19 | 15 | Мошковский | 0 |  |  | 5,55 | 10000 |  |  | 7166,66 |  | 0 | 0 |  |  |  | 2479,41 | 0 | 8400 | **3116,85** |
| 20 | 10 | Кочковский | 1200 | 0 |  | 0 | 5700 | 7000 |  | 3700 | 8000 |  | 7500 |  |  |  | 12000 |  | 2500 | **4760,00** |
| 21 | 12 | Купинский | 1750 | 266,67 |  | 3,33 | 7750 |  | 20000 |  | 12000 | 13500 | 12200 |  |  | 0 | 7500 | 0 | 7000 | **6830,83** |
| 22 | 1 | Баганский |  |  |  |  | 9250 |  |  | 2700 |  |  | 8813 |  |  | 6000 | 13000 | 3000 | 6000 | **6966,14** |
| 23 | 11 | Краснозерский | 1150 | 0 |  | 0 | 5280 | 18000 | 17000 | 5860 | 17000 | 17000 | 3850 |  |  | 4700 | 5233,33 | 0 | 7400 | **7319,52** |
| 24 | 6 | Здвинский |  |  |  |  | 1250 |  |  | 20000 | 250 | 8000 |  |  |  |  |  |  |  | **7375,00** |
| 25 | 24 | Чистоозерный | 17000 | 0 |  | 0 | 10066,7 | 15000 | 13000 | 11250 |  | 18500 | 10750 |  | 16000 |  | 20000 | 0 | 6000 | **10582,05** |
|  |  | **среднее значение** | **1124** | **174,85** | **24** | **8,439** | **3069,98** | **4886** | **6823** | **3722,2** | **3179** | **5862** | **3102** | **0** | **16000** | **1046** | **5276,1** | **137** | **2051,5** | **2486,55** |

Среднее значение наибольших финансовых затрат заявителей отмечено в Чистоозерном районе – 10582,05 рублей. Финансовые издержки отсутствовали при получении услуг в Венгеровском, Кыштовском и Усть-Таркском районах.

Максимальные финансовые издержки установлены по услуге «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения» (16000 рублей в Чистоозерном районе). В соответствии с полученными данными при получении почти всех муниципальных услуг у заявителей имеются финансовые расходы. Лишь одна услуга «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» которые в среднем варьируются от 24 рублей не требует никаких затрат. Уровни финансовых затрат заявителей по одним и тем же муниципальным услугам в разных муниципальных районах отличаются.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) в Баганском, Барабинском, Болотнинском, Каргатском, Колыванском, Коченевском, Кочковском, Краснозерском, Купинском, Маслянинском, Ордынском, Северном, Черепановском, Чистоозерном и Чулымском районах.

Ни в одном муниципальном районе не зафиксировано обращений к услугам посредников (сторонних организаций) лишь по двум муниципальным услугам: «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» и «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения».

Чаще всего в качестве причин привлечения посредников респонденты называли *экономию времени* и *сложность получения отдельных документов*.

В некоторых муниципальных районах заявители указали, что посредник был предложен как условие получения результата. Так, например, в Чулымском районе все респонденты по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» указали, что обращались к услугам посредников, причем 60% 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 Колыванском, Барабинском и Болотнинском районах.

Стоимость услуг посредников по муниципальным районам колеблется от 200 рублей до 15 000 рублей.

Факт мотивирования чиновников подарком в целях получения муниципальной услуги в ходе проведенного исследования был выявлен в Колыванском районе.

55,56% опрошенных указала, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Однако часть респондентов указала в качестве наиболее проблематичных моментов хождение по многим кабинетам (29,59%), сложность оформления официальных бланков (25,79%) и другие причины (рис. 16). Именно эти виды затруднений заявители указали в качестве главных почти по каждой услуге. Стоит отметить, что 1% опрошенных указал на вымогательство при оформлении документов. Данный факт был зафиксирован в Болотнинском районе при получении услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

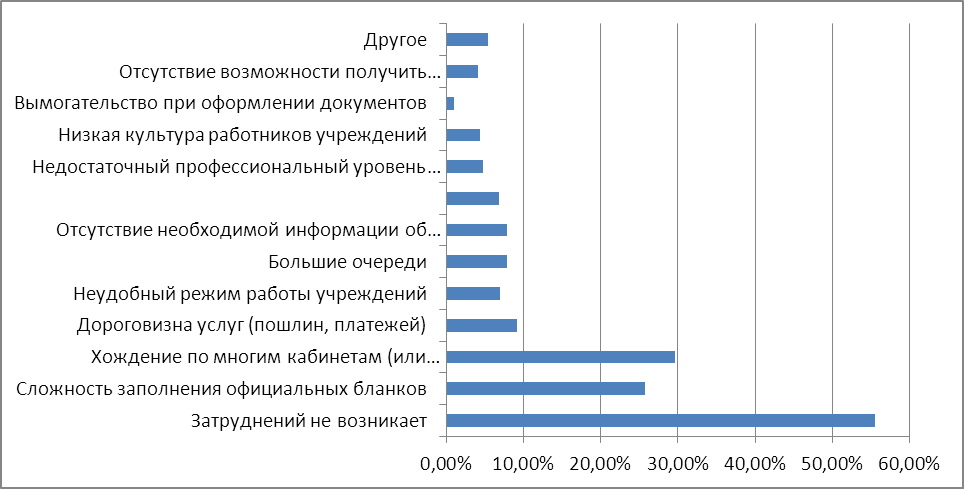


Рис. 16 – Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении муниципальных услуг

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 60,73% респондентов назвали этап сбора необходимых документов (рис.17). Это было отмечено практически по всем исследуемым муниципальным услугам. Менее всего трудностей у заявителей было вызвано на этапе прохождения документов подачи документов в орган власти (10,74%).

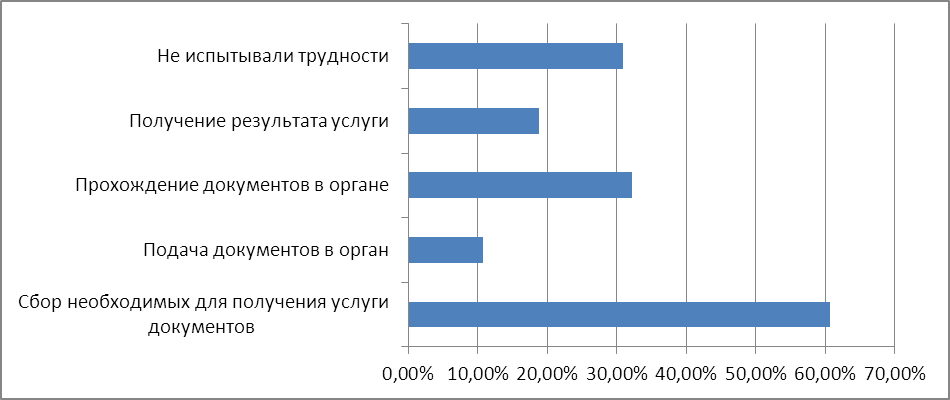


Рис. 17 – Этапы получения муниципальной услуги, на которых заявители испытывали наибольшие трудности

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление муниципальных услуг могут следующие мероприятия (рис.17):

- предоставление услуг в многофункциональном центре (30,87%);

- предоставление соответствующих услуг через Интернет (17,15%);

- изменение действующего законодательства (24,33%);

- налаживание взаимодействия между органами власти (36,62%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 36,62% опрошенных посчитали это решением проблемы (рис. 18).

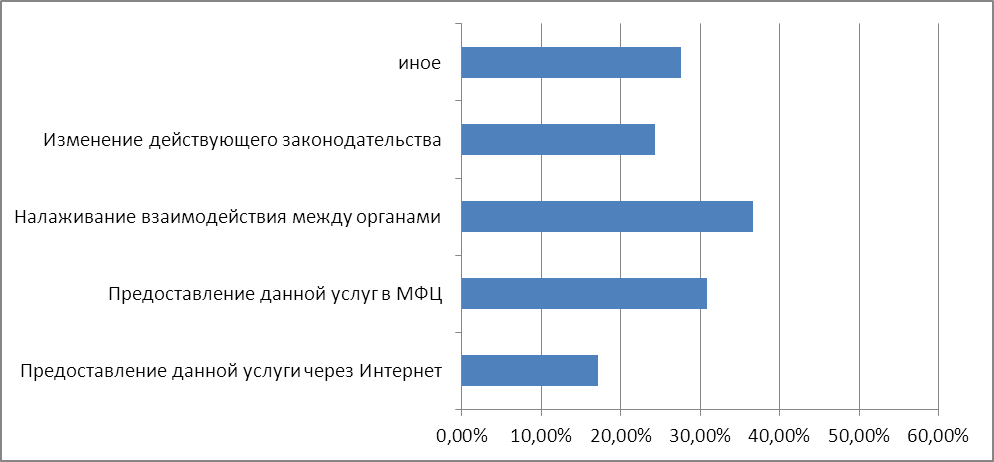


Рис. 18 – Основные направления улучшения качества и доступности предоставления муниципальных услуг

Необходимо отметить, что мнения респондентов об основных мероприятиях, направленных на улучшение качества и доступности муниципальных услуг, в различных муниципальных районах отличаются. В отдаленных муниципальных районах, 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 25 муниципальных районах 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 76,25% (табл. 72).

Таблица 72 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (%)

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |
| 1-2 | 21 | Усть-Таркский |  | 100 |  |  | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 | 100 |  |  | 100 |  | 100 |  | **100,0** |
| 1-2 | 22 | Чановский | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 | 100 |  |  |  |  | 100 | 100 | **100,0** |
| 3 | 18 | Сузунский |  | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100 |  | 100 | 100 |  |  |  | 100 | 100 |  | **98,2** |
| 4 | 5 | Доволенский | 100 | 100 |  | 100 |  | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100 |  |  | 100 | 100 | 100 | 100 | **96,3** |
| 5 | 4 | Венгеровский | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 |  |  |  | 0 |  | 100 | 100 | **95,0** |
| 6 | 14 | Маслянинский |  | 100 | 100 | 83,3 | 100 |  |  |  |  | 100 | 100 |  |  | 100 | 85,7 | 100 | 100 | **94,1** |
| 7 | 9 | Коченевский | 50 | 100 | 100 | 80 | 100 |  |  | 100 |  |  | 94,7 |  |  |  |  | 100 |  | **87,7** |
| 8 | 20 | Убинский | 100 |  | 100 | 77,8 | 100 | 100 |  | 100 |  |  | 100 |  |  |  |  | 100 |  | **87,5** |
| 9 | 23 | Черепановский | 100 | 76,9 |  | 66,7 | 100 |  | 100 | 88,2 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 60 | 85,7 |  | **84,6** |
| 10-11 | 19 | Тогучинский | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 | 100 | 54,5 | 100 | 100 | 60 | 100 |  | 100 | 81,4 | 100 |  | **82,2** |
| 10-11 | 25 | Чулымский |  | 100 |  | 88,9 | 100 |  |  | 100 |  |  | 80 |  |  | 100 |  | 100 |  | **82,2** |
| 12 | 6 | Здвинский |  |  |  |  | 100 |  |  | 100 | 100 | 50 |  |  |  |  |  |  |  | **80,0** |
| 13 | 3 | Болотнинский | 100 |  |  | 58,3 |  | 100 |  | 75 | 100 |  | 100 |  |  | 100 | 57,1 | 100 | 100 | **78,8** |
| 14 | 2 | Барабинский | 50 | 50 | 100 | 61,5 | 66,7 | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **78,4** |
| 15 | 11 | Краснозерский | 100 | 100 |  | 100 | 66,7 | 100 |  | 80 | 100 | 100 | 25 |  |  | 100 | 100 | 80 |  | **76,9** |
| 16 | 1 | Баганский |  | 50 |  | 100 | 50 |  |  | 100 |  |  | 75 |  |  | 100 | 50 | 75 | 0 | **72,4** |
| 17 | 8 | Колыванский | 100 | 100 |  | 80 |  |  |  | 66,7 | 100 |  | 100 | 100 |  | 50 | 100 | 72,7 | 100 | **71,9** |
| 18 | 16 | Ордынский |  |  |  | 87,5 |  |  |  | 75 |  |  |  |  |  | 100 | 63,6 | 66,7 | 100 | **68,7** |
| 19 | 7 | Каргатский |  |  | 100 | 83,3 | 100 | 100 |  | 100 |  |  | 100 |  |  |  |  | 100 |  | **68,0** |
| 20 | 15 | Мошковский |  |  |  | 87,5 |  |  |  | 44,4 |  |  | 100 |  |  | 100 | 68,8 | 100 |  | **66,1** |
| 21 | 17 | Северный | 50 |  |  | 100 |  |  |  | 50 | 100 |  | 71,4 |  |  |  | 33,3 |  |  | **62,5** |
| 22 | 13 | Кыштовский | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 100 |  |  |  |  | 62,5 |  | **55,0** |
| 23 | 10 | Кочковский | 90 | 50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **47,8** |
| 24 | 12 | Купинский | 67 | 66,7 |  | 66,7 | 16,7 |  |  |  | 50 |  |  |  |  | 100 | 100 | 25 |  | **44,5** |
| 25 | 24 | Чистоозерный |  |  |  | 75 |  |  |  | 50 |  |  | 50 |  |  |  |  | 50 |  | **27,3** |
|  |  | **среднее значение** | **87** | **87** | **100** | **86** | **88** | **100** | **100** | **84** | **95** | **95** | **87** | **100** |  | **89** | **77** | **87** | **88** | **76,25** |

Максимальное значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (100%) отмечено в Усть-Таркском и Чановском районах.

В остальных муниципальных районах уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг варьируется от 27,3% (Чистоозерный район) до 98,2% (Сузунский район).

Наибольший уровень удовлетворенности (100%) заявители отметили по следующим муниципальным услугам:

Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

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

Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения.

Меньше всего респонденты довольны качеством и доступностью услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа». Уровень удовлетворенности по этой услуге составил 77%.

В целом необходимо отметить, что по сравнению с результатами мониторинга, проведенного в городских округах Новосибирской области в 2012 году, уровень удовлетворенности в муниципальных районах (76,47%) ниже уровня удовлетворенности заявителей в городских округах (94,73%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 75,88%, что является достаточно низким показателем.* Рейтингование муниципальных услуг по интегральной оценке представлено в табл. 73.

Таблица 73 – Рейтингование муниципальных услуг по интегральной оценке

| **Рейтинг услуги** | **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Показатель доступности** | **Показатель качества** | **Интегральный показатель** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 17 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 4,29 | 4,37 | **86,62%** |
| **2** | 13 | Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 4,25 | 4,17 | **84,20%** |
| **3** | 5 | Оказание социальной помощи | 4,06 | 4,1 | **81,60%** |
| **4** | 4 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 4,04 | 4,07 | **81,14%** |
| **5** | 10 | Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 3,88 | 4,1 | **79,78%** |
| **6** | 15 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 3,94 | 3,93 | **78,69%** |
| **7** | 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 3,78 | 3,96 | **77,42%** |
| **8** | 12 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 3,69 | 3,83 | **75,21%** |
| **9** | 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 3,74 | 3,77 | **75,10%** |
| **10** | 8 | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 3,55 | 3,96 | **75,08%** |
| **11** | 11 | Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 3,71 | 3,79 | **74,95%** |
| **12** | 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 3,66 | 3,82 | **74,76%** |
| **13** | 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 3,70 | 3,77 | **74,72%** |
| **14** | 7 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 3,80 | 3,52 | **73,24%** |
| **15** | 6 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 3,57 | 3,69 | **72,57%** |
| **16** | 18 | Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания | 3,25 | 3,35 | **66,02%** |
| **17** | 14 | Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения | 2,56 | 3,33 | **58,93%** |
|  |  | **среднее значение** | **3,73** | **3,85** | **75,88%** |

Самый высокий интегральный показатель (86,62%) 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 «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения» и составляет всего 58,93%.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг в разрезе муниципальных районов составил 76,89%.* Рейтингование муниципальных районов по интегральной оценке представлено в табл. 74.

Таблица 74 – 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 | 17 | Северный | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** | **100,00%** |
| 2 | 18 | Сузунский | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **5,00** | **100,00%** |
| 3 | 13 | Кыштовский | 4,98 | 4,98 | 4,98 | 4,98 | **4,98** | 4,98 | 4,98 | 4,98 | **4,98** | **99,52%** |
| 4 | 14 | Маслянинский | 4,43 | 4,44 | 4,69 | 4,49 | **4,51** | 4,74 | 4,61 | 4,58 | **4,64** | **91,55%** |
| 5 | 19 | Тогучинский | 4,23 | 4,23 | 4,55 | 4,35 | **4,34** | 4,56 | 4,53 | 4,39 | **4,49** | **88,33%** |
| 6 | 21 | Усть-Таркский | 4,33 | 4,44 | 4,56 | 4,56 | **4,47** | 4,44 | 4,44 | 4,00 | **4,30** | **87,69%** |
| 7 | 22 | Чановский | 4,25 | 4,36 | 4,51 | 4,27 | **4,35** | 4,34 | 4,36 | 3,90 | **4,20** | **85,48%** |
| 8 | 8 | Колыванский | 3,94 | 4,03 | 4,56 | 4,11 | **4,16** | 4,34 | 4,30 | 4,30 | **4,31** | **84,71%** |
| 9 | 5 | Доволенский | 4,18 | 4,22 | 4,25 | 4,14 | **4,20** | 4,33 | 4,14 | 4,15 | **4,21** | **84,06%** |
| 10 | 4 | Венгеровский | 3,90 | 4,21 | 4,33 | 4,29 | **4,18** | 4,09 | 4,09 | 3,83 | **4,00** | **81,87%** |
| 11 | 23 | Черепановский | 3,99 | 3,98 | 3,94 | 3,94 | **3,96** | 4,12 | 4,12 | 3,93 | **4,06** | **80,17%** |
| 12 | 20 | Убинский | 3,61 | 3,61 | 3,58 | 3,85 | **3,66** | 3,85 | 3,85 | 3,74 | **3,81** | **74,71%** |
| 13 | 6 | Здвинский | 3,25 | 3,25 | 4,00 | 4,00 | **3,63** | 4,00 | 3,50 | 3,88 | **3,79** | **74,17%** |
| 14 | 15 | Мошковский | 3,61 | 3,59 | 3,76 | 3,60 | **3,64** | 3,98 | 3,60 | 3,40 | **3,66** | **72,98%** |
| 15 | 3 | Болотнинский | 3,63 | 3,58 | 3,43 | 3,49 | **3,53** | 3,61 | 3,65 | 3,67 | **3,64** | **71,78%** |
| 16 | 11 | Краснозерский | 3,55 | 3,41 | 3,55 | 3,26 | **3,44** | 3,85 | 3,68 | 3,62 | **3,72** | **71,61%** |
| 17 | 25 | Чулымский | 3,30 | 3,20 | 3,24 | 3,65 | **3,35** | 3,43 | 3,53 | 3,23 | **3,40** | **67,44%** |
| 18 | 9 | Коченевский | 3,36 | 3,36 | 3,29 | 3,43 | **3,36** | 3,43 | 3,42 | 3,22 | **3,36** | **67,15%** |
| 19 | 16 | Ордынский | 3,45 | 3,21 | 3,40 | 3,47 | **3,38** | 3,22 | 3,16 | 3,49 | **3,29** | **66,74%** |
| 20 | 12 | Купинский | 3,10 | 3,15 | 3,26 | 3,00 | **3,13** | 3,84 | 3,38 | 3,36 | **3,53** | **66,55%** |
| 21 | 2 | Барабинский | 3,39 | 3,38 | 3,44 | 3,38 | **3,40** | 3,41 | 3,21 | 3,15 | **3,25** | **66,52%** |
| 22 | 1 | Баганский | 3,05 | 3,08 | 3,19 | 3,13 | **3,11** | 3,51 | 3,41 | 3,15 | **3,36** | **64,68%** |
| 23 | 7 | Каргатский | 2,99 | 2,80 | 3,15 | 3,03 | **2,99** | 3,07 | 3,04 | 2,82 | **2,98** | **59,72%** |
| 24 | 24 | Чистоозерный | 2,48 | 2,51 | 2,99 | 2,74 | **2,68** | 3,60 | 3,00 | 2,88 | **3,16** | **58,39%** |
| 25 | 10 | Кочковский | 2,52 | 2,70 | 2,85 | 2,71 | **2,69** | 3,11 | 2,94 | 2,82 | **2,96** | **56,47%** |
|  |  | **Среднее значение** | **3,74** | **3,75** | **3,90** | **3,83** | **3,81** | **3,99** | **3,88** | **3,78** | **3,88** | **76,89%** |

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 Северного и Сузунского районов. Самые низкие показатели у Каргатского района (59,72%), Чистоозерного района (58,39%) и Кочковского района (56,47%). Подробное описание результатов по каждому муниципальному району представлено в Приложении 21 к настоящему Отчету.

## Подготовка информации о соответствии фактического качества 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. 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 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. 75).

Анализ данных табл. 75 показывает, что среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров исследуемых государственных услуг составило 0,88. Другими словами требования, установленные нормативными правовыми актами, соблюдаются на 88%.

Самое низкое значение интегральной оценки присвоено по услуге «Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения» - 0,55. Это значит, что практически половина нормативных требований не соблюдаются при предоставлении данной услуги.

Таблица 75 – 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, минут** | **на получение результата, минут** |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним; | 1 | 1 | 1 | 0,57 | 1 | **0,91** |
| 2 | Государственная регистрация залога тракторов, самоходных дорожно-строительных машин, иных машин и прицепов к ним | 1 | 1 | 1 | 0,87 | 0,67 | **0,91** |
| 3 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 4 | Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области; | 1 | 1 | 1 | 0,17 | 1 | **0,83** |
| 5 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 6 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов… | 0,72 | 1 | 1 | 0 | 0,29 | **0,60** |
| 7 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения; | 0,55 | 1 | 1 | 0 | 0,18 | **0,55** |
| 8 | Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения; | 0,65 | 1 | 1 | 0 | 0,29 | **0,59** |
| 9 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 10 | Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области; | - | 1 | 1 | 1 | 0,54 | **0,89** |
| 11 | Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов; | 0,91 | 1 | 1 | 1 | 1 | **0,98** |
| 12 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 13 | Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 14 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 15 | 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; | 0,92 | 1 | 1 | 1 | 1 | **0,98** |
| 16 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,39 | **0,88** |
| 17 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 18 | Выплата социального пособия на погребение. | 0,07 | 1 | 1 | 1 | 1 | **0,81** |
| 19 | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью. | 0,3 | 0,92 | 1 | 1 | 0,19 | **0,68** |
| 20 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 1 | 0,86 | 1 | 1 | 0,49 | **0,87** |
| 21 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области. | - | 0,98 | 1 | 1 | 0,69 | **0,92** |
| 22 | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области. | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,7 | **0,94** |
| 23 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 1 | 1 | 1 | 0,99 | 1 | **1,00** |
|  | **Среднее значение** | **0,86** | **0,99** | **1,00** | **0,81** | **0,76** | **0,88** |

Соблюдение всех нормативных требований отмечено по следующим услугам:

1. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.
2. Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области.
3. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.
4. Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области.
5. Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными.
6. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области».
7. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
8. Присвоение звания «Ветеран труда».

Касательно критериев расчета интегрального показателя соблюдения нормативных требований по каждой государственной услуге в полной мере соблюдается только «Срок ожидания в очереди на получение результата услуги». Наименьший балл присвоен критерию «Количество обращений в различные инстанции для получения услуги» - 0,76. Это значит, что нормативное значение указанного критерия соблюдается только на 76%.

Сводные данные об интегральных показателях соблюдения нормативно установленных требований в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлены в таблицах 76-80.

Таблица 76 – Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Инспекции государственного технического надзора

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **услуга 1** | **услуга 2** | **услуга 3** | **среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | 1 | **1** |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | **1** |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | **1** |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,57 | 0,87 | 1 | **0,81** |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 0,91 | 0,91 | 1 | **0,94** |
|  | **среднее значение** | **0,91** | **0,91** | **1** | **0,94** |

Таблица 77 – Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства транспорта и дорожного хозяйства

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **услуга 4** | **услуга 5** | **среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | **1** |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | **1** |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | **1** |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,17 | 1 | **0,59** |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | **1** |
|  | **среднее значение** | **0,83** | **1** | **0,92** |

Таблица 78 – Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Инспекции государственного строительного надзора

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **услуга 6** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 0,72 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 0,29 |
|  | **среднее значение** | **0,6** |

Таблица 79 – Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства строительства и ЖКХ Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **услуга**  **7** | **услуга**  **8** | **услуга**  **10** | **услуга**  **11** | **среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 0,55 | 0,65 | - | 0,91 | **0,70** |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1 | 1 | **0,5** |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 0,18 | 0,29 | 0,54 | 1 | **0,50** |
|  | **среднее значение** | **0,55** | **0,59** | **0,89** | **0,98** | **0,74** |

Таблица 80 – Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства социального развития

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Номер услуги** | | | | | | | | | | | | | **среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,92 | 1 | 1 | 0,07 | 0,3 | 1 | - | 1 | 1 | **0,86** |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,92 | 0,86 | 0,98 | 1 | 1 | **0,98** |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,99 | **1** |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,39 | 1 | 1 | 0,19 | 0,49 | 0,69 | 0,7 | 1 | **0,80** |
|  | **среднее значение** | **1** | **1** | **1** | **1** | **0,98** | **0,88** | **1** | **0,81** | **0,68** | **0,87** | **0,92** | **0,94** | **1** | **0,93** |

На основании полученных данных проведено рейтингование исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (таблица 81).

Таблица 81 – Рейтингование исполнительных органов государственной власти по интегральной оценке уровня административных барьеров

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общая интегральная оценка соответствия требованиям** | **Рейтинг** |
| 1 | Инспекция гостехнадзора НСО | 0,94 | 1 |
| 2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 0,92 | 3 |
| 3 | Инспекция госстройнадзора НСО | 0,60 | 5 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 0,74 | 4 |
| 5 | Министерство социального развития НСО | 0,93 | 2 |
|  |  |  |  |

Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований в Инспекции государственного технического надзора Новосибирской области составляет 0,94, что является самым высоким показателем по исследуемым исполнительным органам государственной власти Новосибирской области.

Интегральная оценка уровня административных барьеров в Инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области является самой низкой – 0,60, соответственно, установленные нормативными правовыми актами требования соблюдаются лишь на 60%.

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. 82.

Таблица 82 – Нарушения сроков предоставления муниципальных услуг

| **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** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Баганский | 9 | 2 | 1 | 50,0% |
| Барабинский | 10 | 7 | 4 | 57,1% |
| Болотнинский | 12 | 9 | 4 | 44,4% |
| Венгеровский | 12 | 0 | 0 | - |
| Доволенский | 12 | 0 | 0 | - |
| Здвинский | 4 | 4 | 3 | 75,0% |
| Каргатский | 10 | 7 | 1 | 14,3% |
| Колыванский | 11 | 8 | 7 | 87,5% |
| Коченевский | 10 | 7 | 6 | 85,7% |
| Кочковский | 10 | 8 | 3 | 37,5% |
| Краснозерский | 14 | 0 | 0 | - |
| Купинский | 12 | 8 | 3 | 37,5% |
| Кыштовский | 5 | 5 | 0 | 0,0% |
| Маслянинский | 10 | 6 | 2 | 33,3% |
| Мошковский | 10 | 6 | 3 | 50,0% |
| Ордынский | 10 | 7 | 4 | 57,1% |
| Северный | 8 | 7 | 2 | 28,6% |
| Сузунский | 10 | 1 | 1 | 100,0% |
| Тогучинский | 15 | 10 | 3 | 30,0% |
| Убинский | 11 | 4 | 3 | 75,0% |
| Усть-Таркский | 9 | 0 | 0 | - |
| Чановский | 11 | 2 | 1 | 50,0% |
| Черепановский | 13 | 3 | 1 | 33,3% |
| Чистоозерный | 13 | 0 | 0 | - |
| Чулымский | 10 | 7 | 2 | 28,6% |
| **среднее значение** | **10,44** | **4,72** | **2,16** | **48,75%** |

Данные, представленные в таблице 82, показывают, что в настоящее время муниципальные услуги недостаточно регламентированы. Среднее значение количества услуг, по которым установлены нормативные значения, составляет 4,72. В среднем по 48,75 % 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*** нормативные сроки нарушаются по услуге «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (в среднем сроки превышены в 3,7 раза, максимальное превышение – до 6 раз).

Следует отметить особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услугам:

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (2 года 5 мес.);

признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (6 мес.).

В ***Барабинском районе*** нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в 2 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 строительство индивидуальных жилых домов (в 3 раза).

Следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услугам:

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (7 месяцев);

признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (3 месяца).

*В* ***Болотнинском районе***нормативные сроки нарушаются по следующим услугам:

подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в 6 раз);

подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (в 3 раза);

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 6 раз).

*В* ***Венгеровском районе*** не представляется возможным установить отклонение фактических сроков предоставления услуг от нормативных, поскольку, административные регламенты в ходе исследования в открытых источниках не обнаружены, информация по запросу от ОМСУ поселений Венгеровского района не поступала.

*В* ***Доволенском районе*** максимальные временные издержки заявителей на получение исследуемых услуг были зафиксированы по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (900 дней или 2,5 года!).

Не представляется возможным установить отклонение фактических сроков предоставления услуг от нормативных, поскольку, административные регламенты в ходе исследования в открытых источниках не обнаружены, тексты административных регламентов по запросу от органов местного самоуправления Доволенского сельсовета не представлены.

Также следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услугам:

предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (180 дней или 6 мес.);

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3 мес.).

***В Здвинском районе***нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по следующим услугам:

прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (превышение в 1,25 раз).

подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (превышение в 12,2 раза).

подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (превышение в 4,5 раза).

*В* ***Каргатском районе***по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» фактические временные затраты составили 60 дней, в то время как в административном регламенте установлен срок предоставления услуги равным 30 дней.

*В* ***Колыванском районе*** нормативные сроки нарушаются по 7-ми услугам:

1. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в среднем сроки превышены в 6 раз);
2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 6,3 раза, максимальное превышение – до 6,7 раз);
3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (превышение в 7 раз);
4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в среднем сроки превышены в 3,36 раза, максимальное превышение в 5,33 раза);
5. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (в среднем сроки превышены в 1,58 раз, максимальное превышение в 1,7 раз);
6. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (превышение в 3 раза);
7. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (превышение в 1,33 раза).

По указанным услугам ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

*В* ***Коченевском районе*** нормативные сроки нарушаются по 6-ти услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (в среднем сроки превышены в 2,5 раза, максимальное превышение – до 3 раз).
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (превышение в 3 раза).
3. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (превышение в 1,88 раза).
4. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (превышение в 1,88 раза).
5. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 7,29 раз, максимальное превышение – до 12,2 раз).
6. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в среднем сроки превышены в 1,43 раза, максимальное превышение – до 3,04 раз).

*В* ***Кочковском районе*** нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (в среднем сроки превышены в 1,62 раза, максимальное превышение – до 4,5 раз).
2. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (превышение в 1,25 раз).
3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (превышение в 9 раз).

*В* ***Краснозерском районе н***е представляется возможным установить отклонение фактических сроков предоставления услуг от нормативных, поскольку административные регламенты в ходе исследования в открытых источниках не обнаружены, тексты административных регламентов по запросу от ОМСУ Краснозерского района не представлены. При этом средний срок предоставления муниципальных услуг выше среднего значения по 7 услугам:

1. Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (205 дней);
2. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (120 дней);
3. Подготовка и выдача разрешения на строительство объектов капитального строительства (120 дней);
4. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (61,75 дней);
5. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (60 дней);
6. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (60 дней);
7. Подготовка и выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов (52 дня).

*В* ***Купинском районе*** нормативные сроки нарушаются по 3-м из 6-ти услуг, по которым есть нормативно установленные значения сроков предоставления:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
2. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию.
3. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Фактические сроки предоставления услуг «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства» и «Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства» превышают сроки, предусмотренные проектами административных регламентов.

*В* ***Кыштовском районе*** фактические сроки предоставления услуг не превышают сроки, предусмотренные административным регламентом и проектами административных регламентов.

*В* ***Маслянинском районе*** нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

1. Подготовка и выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию (в среднем сроки превышены в 15 раз, максимальное превышение – до 27 раз);
2. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в среднем сроки превышены в 2,7 раза, максимальное превышение – до 10 раз).

*В* ***Мошковском районе*** нормативные сроки нарушаются по следующим муниципальным услугам, по которым есть нормативно установленные значения сроков предоставления:

предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

прием, заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Стоит отметить, что по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» был опрошен 1 человек, который заявил, что услуга предоставлялась в течение 1825 дней (5 лет). По услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» заявителями было отмечено максимальное превышение нормативного значения в 36 раз (1080 дней), среднее - в 3,8 раза (116,3 дня).

*В* ***Ордынском районе*** нормативные сроки нарушаются по 4-м из 7-ми услуг, по которым есть нормативно установленные значения сроков предоставления:

1. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
2. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов
3. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства;
4. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Фактические сроки предоставления услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» превышают сроки, предусмотренные проектом административного регламента.

В полной мере сроки предоставления соблюдаются только по услугам:

присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

*В* ***Северном районе*** нормативные сроки нарушаются по 2-м услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) – в среднем – в 6 раз, максимально – до 12 раз
2. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (превышение до 1,78 раза).

*В* ***Сузунском районе*** нормативные сроки нарушаются по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (средний срок составляет 2,5 года, максимальный 20 лет). Вероятнее всего, респонденты; указывали не срок постановки на учет в качестве нуждающихся, а сам факт предоставления им жилого помещения по договору социального найма, но тем не менее, с точки зрения заявителя реальным результатом является предоставление ему жилья, а не «постановка на очередь».

*В* ***Тогучинском районе*** нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 8,9 раза, максимальное превышение – до 28 раз);
2. Подготовка и выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства (в среднем сроки превышены в 1,45 раза, максимальное превышение – до 3 раз)
3. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (превышение в 1,38 – 1,41 раза). По данной услуге ни один респондент не указал, что получил услугу в нормативно установленный срок.

Следует отметить, особенно длительные сроки предоставления, превышающие разумные значения, по услугам:

подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (1 год и 3 месяца);

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (5 лет);

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (3 года);

прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразова­тельные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (1 год).

*В****Убинском районе*** нормативные сроки нарушаются по 3-м услугам:

1. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в 3 раза);
2. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (1,33);
3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразова­тельные учреждения, реализующие основную образовательную про­грамму дошкольного образования (детские сады) (в 60 раз).

*В* ***Усть-Таркском районе*** временные затраты по всем обследованным услугам достаточно небольшие. Дольше всего (7 дней) пришлось ждать заявителям, обратившимся за услугой «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

*В* ***Чановском районе*** заявители отмечают нарушения нормативных сроков по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

*В* ***Черепановском районе*** нормативные сроки нарушаются по услуге «Подготовка и выдача разрешений на строи­тельство объектов капитального строительства» (до 18 раз, в среднем – в 5, 3 раза). Следует также отметить услуги, по которым отсутствуют данные о нормативно установленных сроках, но фактические сроки превышают разумные значения:

предоставление жилых помещений по договорам социального найма (до 1 года);

прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 5 лет);

оказание социальной помощи (до 1 года)

предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства (до 3 лет);

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 1 года);

прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (до 2-х лет).

*В* ***Чистоозерном районе*** соответствие фактических сроков предоставления муниципальных услуг оценить не представляется возможным, поскольку органами местного самоуправления Чистоозерного района не представлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

В то же время следует отметить, что практически по всем услугам (за исключением услуг «Оказание социальной помощи», «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения» и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» выявлены крайне продолжительные сроки предоставления услуг – от 3-х до 10-ти месяцев.

*В* ***Чулымском районе*** нормативные сроки нарушаются по услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», по которой сроки превышены до 3-х раз) и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания» (1,3 раза).

1. ***Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов***

В ***Ордынском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

предоставление жилых помещений по договорам соц. найма (в 10 раз);

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 1,34 раза по сравнению с целевым значением, установленным Концепцией снижения административных барьеров – 30 минут);

предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (в 2 раза – по сравнению с целевым значением, установленным Концепцией снижения административных барьеров – 30 минут).

В ***Мошковском районе*** нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов по услугам:

подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (в 3,5 раза);

признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания (в 5,1 раза по сравнению с целевым значением, установленным Концепцией снижения административных барьеров – 30 минут).

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 ***Барабинском районе*** по услуге «Оказание социальной помощи» было установлено значительное время ожидание в очереди при получении результата – 200 мин. (или 3 часа 33 мин.).

*В* ***Болотнинском районе***среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 3,8 минут. Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания (30 минут). Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов, отмеченное хотя бы одним заявителем – 500 минут (или 8 часов, 30 мин.!) по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

*В* ***Венгеровском районе*** максимальные временные издержки заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги незначительные - 8 минут.

*В* ***Доволенском районе*** среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило всего 3,4 минут. Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 15 минут.

***В Здвинском районе***среднее фактическое значение временных затрат на ожидание в очереди на получение результата услуги составило 0 мин. Это значит, что ни одному из заявителей не пришлось затратить время на ожидание в очереди при получении результата услуги.

*В* ***Каргатском районе***максимальные значения временных затрат заявителей на ожидание в очереди на получение результата муниципальной услуги не превышают 25 минут. Кроме того, временные издержки на ожидание в очереди по тем услугам, по которым административные регламенты размещены в открытых источниках, не превышают нормативно установленное значение.

*В* ***Колыванском районе*** время ожидания в очереди на получение результата услуги установлено только в одном административном регламенте предоставления услуги по подготовке и утверждению градостроительного плана земельного участка р.п. Колывань.

*В* ***Коченевском районе*** среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 14,7 минут.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в регламентах муниципальных образований ***Кочковского района*** практически во всех регламентах не установлено, за исключением услуги «Оказание социальной помощи».

*В* ***Краснозерском районе*** среднее фактическое значение временных затрат на ожидание в очереди на получение результата услуги составило 13,44 мин.

Во многих административных регламентах муниципальных образований ***Маслянинского района*** время ожидания в очереди для получения результата услуги не установлено.

*В* ***Мошковском районе*** явное превышение нормальных значений времени ожидания в очереди для получения результата отмечено по услугам «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и «Признание жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания».

*В* ***Ордынском районе*** в большинстве регламентов не установлено время ожидания в очереди для получения результата (за исключением проектов регламентов по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады»), что затрудняет проведение анализа. В то же время явное превышение нормальных значений времени ожидания в очереди для получения результата отмечено по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

*В* ***Сузунском районе*** время ожидания в очереди при получении всех муниципальных услуг, попавших в мониторинг, можно оценить как очень незначительное.

*В* ***Тогучинском районе*** среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 4,9 ми­нуты. Мак­симальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 20 минут.

*В****Убинском районе*** среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 10,64 минуты.

*В* ***Усть-Таркском районе*** среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило всего 1,22 минуты.

*В* ***Черепановском районе*** среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 7,56 минуты. Фактов превышения времени ожидания ни по одной услуге не установлено.

*В* ***Чистоозерном районе*** соответствие фактических сроков нормативным оценить не представляется возможным, поскольку органами местного самоуправления Чистоозерного района не представлены административные регламенты предоставления муниципальных услуг. Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 12,9 минуты.

Время ожидания в очереди на получение результата услуги в административных регламентах муниципальных образований ***Баганского, Барабинского, Коченевского, Купинского, Кыштовского, Мошковского, Северного, Тогучинского, Убинского, Чановского, Чулымского района*** не установлено.

1. ***Стоимость получения муниципальной услуги***

В соответствии с административными регламентами все исследуемые муниципальные услуги предоставляются бесплатно, что является неверным. В частности, по таким услугам как «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» в соответствии с подпунктом 111 п. 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Рос­сийской Федерации взимается государственная пошлина в размере 1 000 рублей.

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», «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 ходе проведенного опроса заявителей было установлено, что практически по всем муниципальным услугам у заявителей имеются финансовые издержки (табл. 83), что противоречит установленному в административных регламентах положению о бесплатности услуг.

Таблица 83 – Финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **Среднее значение** |
| 1 | Баганский |  |  |  |  | 9250 |  |  | 2700 |  |  | 8813 |  |  | 6000 | 13000 | 3000 | 6000 | **6966,14** |
| 2 | Барабинск. | 0 | 0 | 0 | 0 | 3333 | 8000 |  | 0 |  |  | 5667 |  |  |  |  | 0 | 0 | **1700,00** |
| 3 | Болотнинск | 0 |  |  | 1,67 |  | 4000 | 0 | 562,5 | 100 | 4000 | 1500 |  |  | 0 | 2200 | 0 | 0 | **1030,35** |
| 4 | Венгеровс. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  |  |  | 0 |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 5 | Доволенск. | 570 | 506,67 |  | 166,67 |  | 400 | 6000 | 1133,33 |  | 0 | 100 |  |  | 500 | 3250 | 0 | 0 | **1052,22** |
| 6 | Здвинский |  |  |  |  | 1250 |  |  | 20000 | 250 | 8000 |  |  |  |  |  |  |  | **7375,00** |
| 7 | Каргатский | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4000 |  | 200 |  |  | 3166,67 |  |  |  |  | 0 | 0 | **736,67** |
| 8 | Колыванск. | 0 | 0 |  | 0 |  |  |  | 18000 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | **1800,00** |
| 9 | Коченевск. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5000 |  | 4500 |  |  | 6078,95 |  |  |  |  |  |  | **1947,37** |
| 10 | Кочковск. | 1200 | 0 |  | 0 | 5700 | 7000 |  | 3700 | 8000 |  | 7500 |  |  |  | 12000 |  | 2500 | **4760,00** |
| 11 | Краснозер. | 1150 | 0 |  | 0 | 5280 | 18000 | 17000 | 5860 | 17000 | 17000 | 3850 |  |  | 4700 | 5233,33 | 0 | 7400 | **7319,52** |
| 12 | Купинск | 1750 | 266,67 |  | 3,33 | 7750 |  | 20000 |  | 12000 | 13500 | 12200 |  |  | 0 | 7500 | 0 | 7000 | **6830,83** |
| 13 | Кыштовск | 0 |  |  |  |  |  | 0 |  |  |  | 0 |  |  |  |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 14 | Маслянин. |  | 316,9733 | 0 | 0 | 4500 |  |  |  |  | 13200 | 336 |  |  | 400 | 8685,98 | 0 | 180 | **2761,90** |
| 15 | Мошковск. | 0 |  |  | 5,5556 | 10000 |  |  | 7166,6667 |  | 0 | 0 |  |  |  | 2479,41 | 0 | 8400 | **3116,85** |
| 16 | Ордынск. | 0 |  |  | 0 |  |  |  | 937,5 | 0 |  | 200 |  |  | 0 | 3450 | 10 | 500 | **566,39** |
| 17 | Северный | 300 | 600 |  | 0 |  |  |  | 400 | 0 |  | 257,14 |  |  |  | 733,33 | 0 |  | **286,31** |
| 18 | Сузунский |  | 1585,7143 | 170 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  | 0 | 0 |  | **175,57** |
| 19 | Тогучинск. | 0 | 0 |  | 0 | 200 | 0 | 5340 | 5290,9091 | 800 |  | 1760 | 0 |  | 0 | 368,75 | 0 | 1000 | **1054,26** |
| 20 | Убинский | 0 | 0 | 0 | 0 | 1000 | 3000 |  | 0 |  |  | 1666,67 |  |  |  |  | 0 | 0 | **566,67** |
| 21 | Усть-Тарк. |  | 0 |  |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 |  | 0 |  | **0,00** |
| 22 | Чановский | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 23 | Черепанов. | 500 | 46,15 |  | 0 | 0 |  | 66,67 | 189,41 | 0 | 2000 | 100 | 0 |  | 2000 | 242 | 0 |  | **395,71** |
| 24 | Чистоозер. | 17000 | 0 |  | 0 | 10066,67 | 15000 | 13000 | 11250 |  | 18500 | 10750 |  | 16000 |  | 20000 | 0 | 6000 | **10582,05** |
| 25 | Чулымск. | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 4000 |  | 0 |  |  | 7400 |  |  | 0 |  | 0 | 0 | **1140,00** |
|  | **среднее значение** | **1124** | **174,85** | **24** | **8,439** | **3069,98** | **4886** | **6823** | **3722,28** | **3179** | **5862** | **3102** | **0** | **16000** | **1046** | **5276,18** | **137** | **2051,58** |  |

Среднее значение финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг варьируется от 24 рублей до 16000 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 муниципальной услуги «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения» отсутствует информация о порядке, размере и основаниях взимания государственной пошлины.
6. 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», «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» отсутствует информация о порядке, размере и основаниях взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг.

## Определение мер для областных исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления) Новосибирской области по повышению эффективности 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 органах государственной власти в 2013 году, выявлены основные направления совершенствования порядка предоставления государственных услуг, по мнению заявителей.

Большинство опрошенных считает, что основными мероприятиями по улучшению качества предоставления государственных услуг являются предоставление услуг через Интернет (40,3%) и налаживание взаимодействия между органами (28,9%). Это свидетельствует о необходимости принятия мер по переводу предоставления государственных услуг в электронной форме и организации электронного межведомственного взаимодействия.

Кроме того, существенно улучшить предоставление услуг может организация их предоставления на базе многофункциональных центров, считают 26,7% респондентов.

14,3% 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.

В ходе опроса заявителей, получавших муниципальные услуги в органах местного самоуправления в двадцати пяти муниципальных районах 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 (30,87%);

- предоставление соответствующих услуг через Интернет (17,15%);

- изменение действующего законодательства (24,33%);

- налаживание взаимодействия между органами власти (36,62%).

Основным направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг заявители видят налаживание взаимодействия между органами власти: в среднем 36,62% опрошенных посчитали это решением проблемы.

Полученные результаты позволяют определить основные направления совершенствования:

*1. Совершенствование нормативной правовой базы.*

В рамках данного направления совершенствования органам власти может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты в части неустановленных нормативных значений показателей:

1. максимальный срок получения государственной (муниципальной) услуги;
2. уровень финансовых издержек заявителей;
3. исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги;
4. временные издержки на ожидание заявителей в очереди на подачу документов и при получении результата услуги;
5. и т.д.

Кроме того, рекомендуется принять административные регламенты по государственным и муниципальным услугам, по которым отсутствуют правовые акты, регламентирующие предоставление данных услуг.

*2. Организация межведомственного взаимодействия.*

Как показал мониторинг, при получении многих государственных и муниципальных 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.

*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, а также нагрузку на сотрудников органов власти, связанную с приемом и консультированием заявителей

*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 в отдельных случаях нормативный срок предоставления государственных и муниципальных услуг был превышен в 14 раз. Кроме того, на ожидание в очереди на подачу документов и получение результата услуги у некоторых заявителей уходило до 180 мин. Необходимо отметить, что также были выявлены факты финансовых затрат заявителей на получение услуг, которые согласно нормативным правовым актам должны предоставлять бесплатно. Например, в среднем уровень финансовых затрат заявителей при получении услуги «Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов» составил 1 098 000 руб.

*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.

## 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 или по их разработке

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. В целом, рассматриваемые регламенты предоставления государственных услуг соответствуют требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Предложения по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг, в том числе предложения по внесению изменений в административные регламенты, приведены в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области:

1. *Инспекция государственного технического надзора Новосибирской области*

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 (ред. от 03.12.2012).

Временные затраты заявителей на получение услуг, предоставляемых Инспекцией гостехнадзора, составили не более 5 дней. При этом нормативный срок предоставления данных услуг установлен равным 30 дням.

По услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» зафиксировано максимальное время ожидания заявителей в очереди при получении услуги – 180 мин.

По оценкам заявителей найти информацию о предоставлении услуги крайне затруднительно. Также нарекания вызывает комфортность оказания услуги.

В связи с вышеизложенным Инспекции гостехнадзора могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Внести изменения в действующие административные регламенты предоставления услуг в части установления исчерпывающего перечня документов, необходимых для получения услуг.
2. Внести изменения в действующие административные регламенты в части определения нормативного значения времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов и получении результата услуги в соответствии с показателями Концепции снижения административных барьеров[[14]](#footnote-14). Целевым показателем является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.
3. Предусмотреть сокращение фактического времени ожидания заявителей в очереди при подаче документов на получение услуги, в том числе за счет предоставления процедур по приему документов через Интернет, предоставление услуг в МФЦ и т.д.
4. Рассмотреть возможность сокращения нормативного срока предоставления услуг.
5. Разместить 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.
6. Организовать исполнение требований стандарта комфортности предоставления государственных услуг, в том числе предусмотреть наличие стульев для сидения, столов для заполнения документов и т.д.
7. *Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области.*

В ходе исследования по услуге «Выдача разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» выявлено превышение нормативного уровня финансовых издержек в 35 раз.

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 2009 г. № 118 и Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2009 г. № 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.

Таким образом, установить точный размер нормативных затрат заявителей на получение государственной услуги затруднительно.

Нормативное значение времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов и на получение результата по услугам, предоставляемым Министерством транспорта и дорожного хозяйства, составляет 60 мин. В то же время фактическое значение данных показателей не превышает 40 мин.

По результатам мониторинга определено, что больше всего нареканий у заявителей вызывает «доступность информации о получении услуги», а также «комфортность оказания услуги».

В связи с вышеизложенным Министерству транспорта и дорожного хозяйства могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Внести изменения в действующие административные регламенты в части определения нормативного значения времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов и получении результата услуги в соответствии с показателями Концепции снижения административных барьеров[[15]](#footnote-15). Целевым показателем является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.
2. Предусмотреть возможность установления нормативного значения уровня финансовых издержек заявителей в административном регламенте, без отсылки на иные нормативные правовые акты.
3. Организовать исполнение требований стандарта комфортности предоставления государственных услуг, в том числе предусмотреть наличие стульев для сидения, столов для заполнения документов и т.д.
4. *Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области*

В ходе мониторинга определено, что количество документов, необходимых для получения услуги «Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов», которое предоставляли заявители в орган власти варьируется от 2 до 21.

Максимальное значение количества обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной услуги составило 21.

Согласно административному регламенту услуга предоставляется заявителям бесплатно. При этом опрос респондентов показал, что уровень их финансовых затрат варьировался от 40 000 до 5 000 000 руб. Заявители отмечали, что существенно затрудняет получение услуги ее дороговизна и отсутствие необходимой информации об услуге.

В отдельных случаях был превышен срок предоставления услуги в 3 раза.

В связи с вышеизложенным Инспекции государственного строительного надзора могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Внести изменения в действующие административные регламенты в части определения нормативного значения времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов и получении результата услуги в соответствии с показателями Концепции снижения административных барьеров[[16]](#footnote-16). Целевым показателем является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.
2. Предусмотреть возможность сокращения фактического уровня финансовых затрат заявителей при получении услуги.
3. Получать документы, находящиеся в распоряжении органов власти, посредством межведомственного взаимодействия
4. Разместить на информационных стендах в помещении органа власти административные регламенты предоставления услуг и др.
5. *Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новосибирской области*

По результатам мониторинга определено, что больше всего нареканий у заявителей вызывает «доступность информации о получении услуги», а также «комфортность оказания услуги».

Максимальное количество документов, необходимых для получения услуги, предоставляли заявители, обратившиеся по услуге «Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения», - 25 документов. Наибольшее количество обращений в различные инстанции и учреждения зафиксировано по этой же услуге (25 обращений).

Также выявлено, что по двум нормативно бесплатным услугам, заявители несли существенные финансовые затраты:

1. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения (300 000 – 1 000 000 руб.)
2. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения (225 000 – 300 000 руб.)

По уровню временных издержек заявителей превышение нормативных значений сроков установлено практически по всем исследуемым услугам:

1. Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения (превышение в 1,81 раза).
2. Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения (превышение в 1,53 раза).
3. Предоставление гражданам, пострадавшим от действий недобросовестных застройщиков, субсидий на оплату дополнительных расходов, необходимых для завершения строительства многоквартирных домов (превышение в 1,1 раза).

Кроме того определено, что по услуге «Предоставление социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности Новосибирской области» не установлен нормативный срок предоставления услуги.

В связи с вышеизложенным Министерству строительства и ЖКХ Новосибирской области могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Внести изменения в действующие административные регламенты в части определения нормативного значения времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов и получении результата услуги в соответствии с показателями Концепции снижения административных барьеров[[17]](#footnote-17). Целевым показателем является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.
2. Внести изменения в административные регламенты в части определения нормативных сроков предоставления услуги.
3. Предусмотреть возможность сокращения фактического уровня финансовых затрат заявителей при получении услуги.
4. Получать документы, находящиеся в распоряжении органов власти, посредством межведомственного взаимодействия
5. Разместить на информационных стендах в помещении органа власти информацию о предоставляемых услугах, в том числе административные регламенты, порядки предоставления услуг и др.
6. *Министерство социального развития Новосибирской области*

Проведенное исследование позволило определить три услуги, качеством и доступностью которых заявители довольны менее всего:

1. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
2. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области.
3. Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.

По услуге «Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью» заявители предоставили наибольшее количество документов – 15. Наибольшее количество обращений в различные инстанции и учреждения отмечены так же по данной услуге.

Максимальное превышение уровня временных затрат зафиксировано по услуге «Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи» (превышение в 9 раз).

Министерству социального развития рекомендуется обратить особое внимание на соблюдение нормативных требований предоставления данных услуг.

Стоит отметить, что по ряду услуг нормативный срок предоставления услуги составляет 90 дней, что представляется излишне затянутым для предоставления социально значимых услуг. Тем более что фактические сроки предоставления соответствующих услуг, как показал мониторинг, в 4-10 раз короче, чем нормативно установленные.

По услуге «Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области» не установлен срок предоставления услуги.

Нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов и получение результата услуги не установлено по услуге «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».

Исследование позволило определить основные затруднения, возникающие у заявителей при получении услуги:

1. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги.
2. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.).

В связи с вышеизложенным Министерству социального развития Новосибирской области могут быть предложены следующие мероприятия, направленные на повышение качества и доступности услуг:

1. Внести изменения в действующие административные регламенты в части определения нормативного значения времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов и получении результата услуги в соответствии с показателями Концепции снижения административных барьеров[[18]](#footnote-18). Целевым показателем является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.
2. Предусмотреть возможность сокращения нормативных сроков предоставления услуги.
3. Разместить на информационных стендах в помещении органа власти информацию о предоставляемых услугах, в том числе административные регламенты, порядки предоставления услуг и др.
4. Организовать предоставление консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего услуги.

Проведенное исследование позволило выявить основные направления совершенствования порядка предоставления государственных услуг, по мнению заявителей.

Большинство опрошенных считает, что основными мероприятиями по улучшению качества предоставления государственных услуг являются предоставление услуг через Интернет (40,3%) и налаживание взаимодействия между органами (28,9%). Это свидетельствует о необходимости принятия мер по переводу предоставления государственных услуг в электронной форме и организации электронного межведомственного взаимодействия.

Кроме того, существенно улучшить предоставление услуг может организация их предоставления на базе многофункциональных центров, считают 26,7% респондентов.

14,3% 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.

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 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 «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 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 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 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. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.
2. 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.

**2. Барабинский 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:

* 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.

**3. Болотнинский 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;
* 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 культуры сотрудников, предоставляющих услуги.
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. Венгеровский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг с использованием сети Интернет.
2. Повышение уровня регламентации услуг.
3. Повышение качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.
4. Организация межведомственного взаимодействия.
5. Организация предоставления услуг на базе МФЦ.

**5. Доволенский 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. Организация межведомственного взаимодействия.
4. Организация предоставления муниципальных услуг с использованием сети Интернет.
5. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
6. 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 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. Здвинский 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 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 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. Каргатский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Сокращение сроков предоставления муниципальных услуг.
2. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных 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. Размещение наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов местного самоуправления и т.д.).
5. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.
6. Повышение культуры работников учреждений, оказывающих муниципальные услуги.
7. 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.

**8. Колыванский 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 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. 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.
2. Повышение культуры работников учреждений, оказывающих муниципальные услуги.
3. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**9. 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. 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 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.
3. Организация консультаций или предоставление справочной информации в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

**10.** **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. 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 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.

**11.** **Краснозерский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Регламентация всех муниципальных услуг.
2. Организация межведомственного взаимодействия.
3. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ .
4. Сокращение сроков предоставления муниципальных 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. Разработать официальный сайт органов местного самоуправления Краснозерского района.

**12.** **Купинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Утверждение административных регламентов по всем муниципальным услугам.
2. В административных регламентах установить время ожидания в очереди для получения результата.
3. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
4. Сокращение сроков предоставления муниципальных 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 межведомственного взаимодействия.

**13.** **Кыштовский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Обеспечение единообразия при исчислении сроков предоставления услуг – в календарных днях. Такой подход улучшит понимание административных регламентов заявителями.

2. Внесение изменений в административные регламенты в части порядка, размера и оснований взимания плат при предоставлении муниципальных услуг.

3. Утверждение проектов административных регламентов.

4. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

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. Оформление наглядной информации о порядке предоставления услуг.

7. Разработать официальный сайт органов местного самоуправления Кыштовского района.

**14.** **Маслянинский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Утверждение административных регламентов по всем муниципальным услугам.
2. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
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 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.

**15.** **Мошковский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Включение в перечень муниципальных услуг всех услуг, предоставляемых органом местного самоуправления по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=4014C1BD7F3D97B985044D3933AC88429E5E7A23E1A2C38E68E34A905B51D11CFEF346BDA9B7F955P6t8H) от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.
2. Утверждение административных регламентов по всем 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. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.
2. Сокращение сроков предоставления муниципальных 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.

**16.** **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. 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.

**17.** **Северный муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг с использованием сети Интернет
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. Разработка официального сайта органов местного самоуправления Северного района.

**18.** **Сузунский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Утвердить административные регламенты по всем муниципальным услугам.

2. Сокращение сроков предоставления услуг.

**19.** **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. 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 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.

**20.** **Убинский 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:

* 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 обмена между органами власти.

**21.** **Усть-Таркский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Размещение административных регламентов предоставление муниципальных услуг на официальном сайте в сети Интернет.
2. Организация межведомственного обмена между органами власти.
3. Организация предоставления муниципальных услуг с использованием сети Интернет.
4. Повышение квалификации сотрудников, занятых на предоставлении муниципальных услуг

**22.** **Чановский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Утверждение административных регламентов по всем муниципальным услугам, в том числе – поселенческим.
2. Размещение административных регламентов предоставления услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет
3. Организация предоставления услуг через Интернет.
4. Организация межведомственного обмена между органами власти.

**23.** **Черепановский муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Размещение административных регламентов предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет.
2. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ;
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;

1. Организация межведомственного обмена между органами власти
2. Организация предоставления услуг с использованием сети Интернет.

**24.** **Чистоозерный муниципальный район**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг рекомендовано следующее:

1. Разработка официального сайта органов местного самоуправления Чистоозерного района.
2. Утверждение и размещение на официальных сайтах органов местного самоуправления административных регламентов предоставления муниципальных услуг.
3. Расширение способов информирования заявителей о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг.
4. Организация межведомственного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления и подведомственными организациями.
5. Повышение квалификации муниципальных служащих, занятых на приеме заявителей по муниципальным услугам.
6. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

**25.** **Чулымский 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. Устранение коррупционных факторов при предоставлении услуг (рекомендация посредников в качестве условия предоставления услуги).
2. Организация межведомственного обмена между органами власти.
3. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

# Представление результатов научно-исследовательской работы на заседании комиссии по проведению административной реформы Новосибирской области

## Подготовка доклада о результатах научно-исследовательской работы

## Подготовка презентационных материалов о результатах научно-исследовательской работы

Доклад и презентационные материалы по согласованию с заказчиком представлены в электронном виде на отдельном диске.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование включает четыре направления:

1. Методическое сопровождение реализации мероприятий, направленных на оптимизацию предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) контрольных и надзорных функций в приоритетных сферах (жилищно-коммунальное хозяйство, социальная помощь населению, транспорт).

2. Методическое сопровождение реализации мероприятий, направленных на совершенствование механизмов оценки регулирующего воздействия на региональном уровне, в том числе проведение оценки регулирующего воздействия на стадии разработки проекта нормативного правового акта в соответствии с утвержденным порядком проведения оценки регулирующего воздействия (на примере не менее 3-х проектов нормативных правовых актов, предоставленных Заказчиком).

3. Разработка типовых административных регламентов предоставления муниципальных услуг и (или) исполнения муниципальных функций контроля (12 регламентов по перечню услуг (функций), согласованному с Заказчиком).

4. Проведение мониторинга наиболее массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг в приоритетных сферах (строительство и инвестиции, жилищно-коммунальное хозяйство, социальная помощь населению, транспорт).

В рамках выполнения работ по направлению ***«Методическое сопровождение реализации мероприятий, направленных на оптимизацию предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) контрольных и надзорных функций в приоритетных сферах (жилищно-коммунальное хозяйство, социальная помощь населению, транспорт)»*** решены следующие задачи:

1. В сфере ***жилищно-коммунального хозяйства*** исполнителем сделан вывод, что с точки зрения полезности применения результатов проводимого исследования, направленного на оптимизацию порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) контрольных и надзорных функций в сфере ЖКХ наиболее актуальным, проблемным и требующим оптимизации в первоочередном порядке является осуществление регионального государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля.

В ходе проведения анализа нормативных правовых актов и исследования практики осуществления жилищного контроля (надзора) путем проведения фокус-группы, были выявлены проблемы дублирования полномочий (пересечения деятельности) в силу нечеткого разграничения полномочий в сфере жилищного контроля между ведомствами, а именно:

- государственными органами исполнительной власти, осуществляющих региональный государственный жилищный надзор;

- органами местного самоуправления, осуществляющих муниципальный жилищный контроль;

- федеральными органами исполнительной власти, осуществляющих санитарный надзор.

В целях устранения выявленных проблем Консультантом подготовлены предложения по оптимизации исполнения контрольно-надзорных функций в жилищной сфере.

Основное направление предложений: контроль в отношении жилищного фонда независимо от формы собственности целесообразно сконцентрировать на муниципальном уровне. При этом одним контрольным органом должны осуществляться все виды проверок, в том числе соблюдению требований: санитарных правил; к содержанию жилья; к управлению многоквартирными домами; к деятельности лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами; к установлению размера платы за содержание и ремонт жилого помещения; к предоставлению коммунальных услуг; требований энергоэффективности.

В полном объем урегулирование существующих основных проблем и противоречий возможно только путем внесения изменений в федеральное законодательство, однако в период, пока не внесены изменения в федеральное законодательство, возможно частичное устранение проблем на уровне субъекта РФ. В связи с этим оптимизацию контрольно-надзорных и разрешительных функций, предоставления государственных и муниципальных услуг в жилищной сфере представляется целесообразным проводить в два этапа:

Во-первых, до внесения изменений в федеральное законодательство необходимо:

1.) Наделить Законом Новосибирской области органы местного самоуправления контрольно-надзорными полномочиями в отношении всего жилищного фонда, расположенного на территории соответствующего муниципального образования, независимо от формы собственности. За ГЖИ НСО при этом оставить полномочия по государственному жилищному надзору, направленному на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, органами местного самоуправления, установленных в соответствии с жилищным законодательством требований.

2.) Внести изменения в нормативные правовые акты Новосибирской области и муниципальные правовые акты в связи с передачей части полномочий Новосибирской области по осуществлению государственного жилищного контроля (надзора) на уровень органов местного самоуправления, в частности – в положения об органах власти, в порядки осуществления муниципального жилищного контроля, а также административные регламенты осуществления муниципального жилищного контроля.

Во-вторых, для внесения изменений в федеральное законодательство целесообразно:

1.) Законодательному Собранию Новосибирской области воспользоваться правом законодательной инициативы и внести в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации проект Федерального Закона о внесении изменений в Жилищный Кодекс РФ и другие нормативные правовые акты с целью исключении части полномочий субъекта РФ по осуществлению государственного жилищного надзора и изменения определения «муниципальный жилищный контроль».

2.) Передать полномочия Роспотребнадзора по соблюдению санитарных правил в жилищной сфере органам власти, осуществляющим муниципальный жилищный контроль (надзор), оставив при этом за Роспотребнадзором полномочия по осуществлению функций по разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов в соответствующей сфере.

Для повышения эффективности реализации предложенных мероприятий по оптимизации исполнения контрольно-надзорных и разрешительных функций, предоставления государственных и муниципальных услуг, а также сокращению избыточного государственного регулирования в жилищной сфере Новосибирской области Консультантом разработан план-график по осуществлению соответствующих мероприятий.

2. *В* ***сфере социальной помощи населению***для анализа и выработки мер по оптимизации в рамках исследовательских работ была определена подсфера - *многодетные семьи, в том числе малообеспеченные.* Критерием отбора послужил широкий спектр мер социальной поддержки данной категории граждан, который позволяет выявить наибольше число взаимосвязей между органами власти и организациями, предоставляющими данные меры, а также высокая социальная значимость, которая придается вопросам семьи и детства как на федеральном, так и на региональном уровне.

Проведенный анализ нормативных правовых актов, регулирующих приоритетную подсферу, и исследование практики предоставления государственных и муниципальных услуг многодетным семьям путем опроса заявителей и проведения фокус-группы, показали, что в настоящее время в Новосибирской области в исследуемой приоритетной подсфере в сфере социальной защиты населения существуют следующие основные проблемы:

1. Большое количество услуг, предоставляемых многодетным семьям (свыше 30 государственных и муниципальных услуг), получение которых требует больших временных затрат для заявителей, а также значительных финансовых затрат учреждений и исполнительных органов государственной и муниципальной власти на их предоставление.

2. При большом количестве услуг часть услуг совершенно не востребована многодетными семьями.

3. В исследуемой подсфере отсутствует достаточное нормативно-правовое регулирование в развитие принятого Закона Новосибирской области от 06.10.2010 № 533-ОЗ «О социальной поддержке многодетных семей на территории Новосибирской области», устанавливающего меры социальной поддержки многодетных семей и полномочия органов государственной власти Новосибирской области в сфере социальной поддержки многодетных семей. По ряду услуг нормативные правовые акты, регулирующие их предоставление отсутствуют (Порядки и административные регламенты).

4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в сфере социальной помощи многодетным семьям имеет внутриведомственный характер, то есть каждый орган власти (организация) предоставляет свои услуги. В настоящее время не реализуется предоставление государственных и муниципальных услуг многодетным семьям по принципу «одного окна» в рамках «жизненных ситуаций».

5. Отсутствие возможности получать полный комплекс мер социальной поддержки многодетной семье в одной точке предоставления государственных и муниципальных услуг – многофункциональном центре.

6. Отсутствие возможности получения части документов посредством межведомственного взаимодействия.

7. Отсутствие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

В целях оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг в исследуемой подсфере рекомендуется:

1. Исключить из перечня услуг часть «мелких» мер социальной поддержки, заменив их одной - ежемесячной социальной выплатой, например, в размере величины прожиточного минимума для детей, проживающих на территории Новосибирской области, на каждого ребенка (для всех многодетных семей независимо от величины среднедушевого дохода многодетной семьи).

2. Принять нормативные правовые акты (Порядки предоставления услуг) по всем государственным услугам.

3. Рассмотреть возможность предоставления государственных и муниципальных услуг многодетным семьям в рамках «жизненных ситуаций».

4. Обеспечить существенное снижение нагрузки на заявителя за счет:

1) увеличения количества мест получения государственных и муниципальных услуг;

2) сокращения количества предоставляемых документов;

3) сокращения сроков получения государственных и муниципальных услуг;

4) возможности предоставления услуг в электронном виде, а также обеспечения оказания государственных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах. Предоставление государственных услуг в сфере социальной защиты населения по принципу «одного окна» способно обеспечить существенное снижение издержек заявителей при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления Новосибирской области.

5) Провести инвентаризацию государственных информационных ресурсов (государственных реестров, регистров, кадастров, иных государственных баз данных), а также обеспечить единообразный, унифицированный и автоматизированный порядок формирования, ведения и использования иных государственных и муниципальных информационных ресурсов.

6) Разместить на информационных стендах в органах власти, МФЦ, а также на официальных сайтах органах власти полную, актуальную и достоверную информацию о государственных и муниципальных услугах.

Для повышения эффективности реализации предложенных мероприятий по оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социальной защиты Новосибирской области Консультантом разработан план-график по осуществлению соответствующих мероприятий.

3. В сфере ***транспорта***при выборе приоритетной подсферы использовались следующие критерии оценки: объемные показатели деятельности отрасли, (объем грузо- и пассажирских перевозок по отраслевым видам транспортной системы), показатели, характеризующие безопасность перевозок (число происшествий, зафиксированное в каждой отрасли транспортной системы), а также критерии, продиктованные Концепцией снижения административных барьеров, а именно:

* потенциальное наличие административных барьеров для осуществления предпринимательской деятельности – в виде необходимости получения разрешений, регистрации, лицензии либо в виде возможности препятствия осуществлению предпринимательской деятельности, в том числе в форме изъятия водительского удостоверения или снятия номеров с транспортного средства;
* платность услуги (функции), в том числе виде пошлин, штрафов, сборов и иных платежей;
* комплексность услуги (функции), которая подразумевает, что в предоставлении услуги (исполнении функции) участвуют несколько органов исполнительной власти (местного самоуправления) и (или) организаций;
* взаимосвязь услуги (функции) с другими услугами (функциями) в соответствующей сфере.

С учетом приведенных выше критериев выбора, в качестве приоритетной подсферы в сфере транспорта определена *«Организация перевозки тяжеловесных и/или крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области».*

По результатам комплексного исследования правового обеспечения функций (полномочий) федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области по организации перевозки тяжеловесных и/или крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам общего пользования, относящихся к собственности Новосибирской области, муниципальной собственности (на примере города Новосибирска), сделаны следующие выводы:

1. В результате проведенного исследования действующего законодательства установлено, что организация передвижных пунктов весового контроля владельцами автомобильных дорог регионального и местного значения нелегитимна.

2. Порядком выдачи специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов[[19]](#footnote-19) недостаточно четко определено, в каких случаях требуется оценка технического состояния дорог. В частности, в порядке приводится формулировка «специальные меры по обустройству автомобильных дорог или их участков», определение которой отсутствует в действующем законодательстве, соответственно ее смысл является неопределенной;

3. Взимание с заявителя стоимости оценки технического состояния автомобильных дорог города Новосибирска, в соответствии с постановлением мэрии города Новосибирска от 28.12.2009 № 561 «Об утверждении стоимости услуг, оказываемых муниципальными учреждениями», в случаях если для движения транспортного средства, осуществляющего перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, требуется проведение указанных в постановлении мероприятий, является незаконным;

4. Административный регламент по выдаче разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области, утвержденный приказом Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирского области № 79 от 14.12.2010 года, нуждается в актуализации, так как содержит нормы, определенные нормативными правовыми актами, которые отменены в настоящее время;

5. Выявлено частичное дублирование полномочий органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в части взвешивания транспортных средств, неопределенность в формулировке полномочия «обеспечение взвешивания» в отношении владельцев дорог.

По результатам проведенного исследования практики исполнения государственных (муниципальных) функций и предоставления государственных (муниципальных) услуг исполняемых (предоставляемых) органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и подведомственными им организациями в исследуемой сфере, можно сделать следующие выводы:

1. Большое недовольство перевозчиков, вызвано принятием Порядка выдачи специального разрешения по автомобильным дорогам транспортного средства осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов[[20]](#footnote-20), в соответствии с пунктом 4 раздела 1, с 15.02.2013 г. специальное разрешение выдается на одну поездку или несколько поездок (но не более десяти) транспортного средства по определенному маршруту с аналогичным грузом, имеющим одинаковую характеристику (наименование, габариты, масса). Специальное разрешение выдается на срок до трех месяцев.

2. В связи с вступлением в действие приказа Минтранса России от 24.07.2012 № 258 нуждается в актуализации административный регламент по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области[[21]](#footnote-21), в настоящее время содержащий положения, противоречащие действующему законодательству.

3. Необоснованными перевозчики считают положения, вводимые пунктом 75 Правил перевозок грузов автомобильным транспортом[[22]](#footnote-22), в соответствии с которым, размещение делимого груза на транспортном средстве осуществляется таким образом, чтобы общая масса транспортного средства с таким грузом не превышала 40 тонн.

5.При отсутствии детального нормативно закрепленного на федеральном уровне порядка взаимодействия органов исполнительной власти уполномоченных на осуществление контроля и владельцами дорог, взаимодействие, например, согласование Госавтоинспекцией при выдаче специальных разрешений осуществляется на основании соглашений локального характера, на основании доброй воли сторон.

5. Результатами исследования практики порядка оценки технического состояния дорог и порядка выдачи специальных разрешений ГКУ НСО ТУАД и МКУ УДС подтверждены выводы Консультанта о *неправомерности взимания платы*, установленной Постановлением мэрии города Новосибирска от 28.12.2009 № 561.

6. На практике много вопросов (и как следствие – судебных разбирательств) вызывает формулировка в части полномочий владельцев дорог, приведенная в порядке осуществления весового и габаритного контроля транспортных средств «обеспечение взвешивания».

8. В настоящее время, ПВК Новосибирской области не могут в полной мере обеспечивать требования к ПВК, определенные пунктом 1 статьи 27.13. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ (ред. от 23.02.2013) и приказом Минтранса России от 27 апреля 2011 г. №125.

В целях оптимизации исполнения государственных (муниципальных) функций (услуг) в сфере организации перевозки тяжеловесных и/или крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам Новосибирской области, Консультантом предложены следующие мероприятия:

1. Мероприятия, которые могут быть реализованы органами исполнительной власти Новосибирской области и органами местного самоуправления Новосибирска без внесения изменений в федеральное законодательство

1.1. Отменить взимание платы за оценку технического состояния дорог, установленную Постановлением мэрии города Новосибирска от 28.12.2009 № 561, противоречащей законодательству.

1.2.В связи с вступлением в действие приказа Минтранса России от 24.07.2012 №258 актуализировать административный регламент по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области[[23]](#footnote-23)

1.3. Внедрить в деятельность органов (учреждений) Новосибирской области, уполномоченных на выдачу специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и/или крупногабаритных грузов автоматизированной системы, в том числе, включающую единую электронную базу визуальной оценки состояния дорог

1.4. Расширить практику введения в деятельность дорожных служб автоматизированных постов весового контроля с видеофиксацией, для минимизации человеческого фактора при осуществлении весового контроля.

1.5. По согласованию с Госавтоинспекций и Росавтодором организовать в Новосибирской области, на участке автомобильной дороги федерального значения пункт добровольного взвешивания транспортных средств осуществляющих перевозку тяжеловесных и/или крупногабаритных грузов.

2. Мероприятия, которые требуют внесения изменений в федеральное законодательство. Предлагается выйти с рядом инициатив по внесению изменений в действующее законодательство по следующим вопросам:

1) об определении одного (единственного) федерального органа власти для исполнения функций по габаритно-весовому контролю, в целях исключения формального дублирования полномочий федеральных органов власти, уполномоченных на осуществление весового контроля (Госавтоинспекция, Ространснадзор).

2) о внесении в порядок осуществления весового и габаритного контроля транспортных средств, утвержденных приказом Минтранса России от 27.04.2011 года № 125 определения термина «обеспечение взвешивания», в соответствии с разъяснительным письмом Минтранса России от 26.07.2011 года № 02-01/08-1208;

3) легитимизации использования передвижных пунктов весового контроля на дорогах регионального, межмуниципального и муниципального значения;

4) уточнить возможность исполнения функций владельцев дорог по обеспечению взвешивая путем заключения государственных (муниципальных) контрактов;

5) об отмене нормы, установленной пунктом 4 раздела 1 Порядка выдачи специального разрешения по автомобильным дорогам транспортного средства осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, утвержденного Приказом Минтранса России от 24.07.2012 №258, об ограничении числа поездок и количества маршрутов в одном разрешении.

6)  по внесению изменений в правила перевозки грузов автомобильным транспортом, утвержденным постановлением Правительства РФ №272 от 15 апреля 2011 года, в частности пункт 75 правил, в соответствии с которым устанавливается что, размещение делимого груза на транспортном средстве осуществляется таким образом, чтобы общая масса транспортного средства с таким грузом не превышала 40 тонн

7) исключить меры наказания в форме задержания транспортного средства для перевозчиков, совершивших незначительные административные правонарушения.

Для повышения эффективности реализации предложенных мероприятий по оптимизации исполнения государственных (муниципальных) функций (услуг) в сфере организации перевозки тяжеловесных и/или крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам Новосибирской области Консультантом разработан план-график по осуществлению соответствующих мероприятий.

По направлению ***Методическое сопровождение реализации мероприятий, направленных на совершенствование механизмов оценки регулирующего воздействия на региональном уровне***, в том числе проведение оценки регулирующего воздействия на стадии разработки проекта нормативного правового акта в соответствии с утвержденным порядком проведения оценки регулирующего воздействия (на примере не менее 3-х проектов нормативных правовых актов, предоставленных Заказчиком), проведена оценка 4 проектов нормативных правовых актов Новосибирской области.

Предварительная ОРВ выявила, что все 3 проекта постановления Правительства обладают вышеперечисленными признаками и в этой связи подлежат дальнейшей углубленной оценке и обсуждению с предпринимателями. В отношении проекта областного закона было принято решение об отсутствии необходимости проведения углубленного анализа ввиду регулирования этим актом отношений, не подлежащих ОРВ на этапе эксперимента, а также по причине отсутствия в рассмотренном законопроекте принципиально новых правовых норм. Основными источниками данных для изучения проблем в исследуемых отраслях явились:

1) представленные в пояснительных записках сведения органов власти – разработчиков проектов актов;

2) открытые данные органов власти (Росстата, Федеральной антимонопольной службы, областного Департамента по тарифам), размещенные в сети Интернет;

3) позиции хозяйствующих субъектов, полученные в ходе публичных консультаций или размещенные в открытых информационных источниках.

Для получения мнений о проектах актов были проведены публичные консультации: документы публиковались в специализированном разделе сайта Губернатора и Правительства области в сети Интернет, а также были направлены потенциальным адресатам вводимого государственного регулирования. Стоит отметить, что ответная реакция бизнеса была ожидаемо невысока, что объясняется незнанием в предпринимательской среде нового института взаимодействия государства с бизнесом – ОРВ. Вместе с тем, по нашему опыту, активность бизнесменов Новосибирской области в обсуждении актов была на порядок выше, чем в ряде других субъектов Федерации. Хозяйствующими субъектами области было выдвинуто несколько предложений, с которыми Минэкономразвития согласилось и рекомендовало разработчикам актов принять к сведению. Результаты рассмотрения актов бизнесом были сведены и представлены в итоговых документах – справках о результатах публичных консультаций. В этих документах также нашли отражение соответствующие позиции уполномоченного органа в отношении каждого из представлены замечаний. Справки о результатах публичных консультаций явились приложениями к подготовленным заключениям об ОРВ проектов постановлений.

Во всех трех случаях позиция уполномоченного органа совпала с мнением разработчиков актов – действительно, для решения существующих проблем необходимо устанавливать госконтроль за ценообразованием в сферах деятельности естественных монополистов, а также следить за раскрытием такими организациями соответствующей информации. Такое регулирование может обусловить возникновение дополнительных расходов областного бюджета и хозяйствующих субъектов. Но в результате ОРВ было доказано, что хотя расходы и не составят значительные суммы, но при том оправдают ожидаемые социально-экономические результаты, а потому будут оправданы и обоснованы с точки зрения общественного эффекта, предопределят позитивный эффект для региональной экономики.

Вместе с тем, в целях повышения эффективности осуществления государственного контроля в заключительном разделе заключений представлены рекомендации по корректировке некоторых положений правил. Такие предложения были сформированы уполномоченным органов в ходе осуществления анализа и проведения публичных консультаций. Также в указанном разделе заключения об ОРВ описаны возможные ожидаемые последствия принятия правил.

Заключения об оценке регулирующего воздействия актов были подготовлены в соответствии с этапами анализа, закрепленными в проекте Положения о порядке проведения ОРВ в Новосибирской области. Каждое заключение содержит не менее 7 разделов, описывающих результаты анализа актов по тем или иным направлениям оценки.

Таким образом, в результате выполнения работ успешно проведена апробация разработанных документов, регулирующих формирование и развитие института ОРВ в Новосибирской области.

По направлению ***«Разработка типовых административных регламентов предоставления муниципальных услуг и (или) исполнения муниципальных функций контроля»*** проведен анализ нормативной правовой базы Российской Федерации и Новосибирской области на предмет выявления требований, предъявляемых к административным регламентам предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций.

В соответствии с Техническим заданием в рамках данного направления Консультанту необходимо разработать двенадцать типовых административных регламентов исполнения муниципальных функций контроля по перечню, согласованному с Заказчиком.

По результатам анализа нормативных правовых актов, а также практики, установлено, что по одной функции в Новосибирской области деятельность не осуществляется, а именно отсутствуют особые экономические зоны. В связи с этим в рамках данного исследования не разработан административный регламент по муниципальному контролю на территории особой экономической зоны.

Таким образом, на основании данных, полученных в ходе анализа законодательства, разработаны одиннадцать типовых административных регламентов исполнения муниципальных функций контроля.

Наполнение разделов административных регламентов муниципальных функций контроля произведено в соответствии с требованиями, установленными:

1. Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 28.07.2012) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 №373 (ред. от 03.12.2012) «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

3. Постановлением Правительства Новосибирской области от 02.07.2012 №309-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности».

4. И др. нормативными правовыми актами.

В рамках работ по направлению ***«Проведение мониторинга наиболее массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг в приоритетных сферах (строительство и инвестиции, жилищно-коммунальное хозяйство, социальная помощь населению, транспорт)»*** проведен мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг. В части государственных услуг мониторинг проводился на базе пяти ОИВ Новосибирской области (Инспекция гостехнадзора НСО, Минтранс НСО, Инспекция госстройнадзора НСО, Минстрой и ЖКХ НСО, Минсоцразвития НСО).

В части муниципальных услуг – в двадцати пяти муниципальных районах Новосибирской области (Баганский, Барабинский, Болотнинский, Венгеровский, Доволенский, Здвинский, Каргатский, Колыванский, Коченевский, Кочковский, Краснозерский, Купинский, Кыштовский, Маслянинский, Мошковский, Ордынский, Северный, Сузунский, Тогучинский, Убинский, Усть-Таркский, Чановский, Черепановский, Чистоозерный, Чулымский районы).

В ходе опроса мониторингом были охвачены:

- 23 государственные услуги;

- 17 муниципальных услуг.

Предоставление *государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области осуществляется по соглашению с ОАО «Сибирский банк «Сбербанк*». В связи с этим заявителям нет необходимости обращаться в Министерство, так как подразделения Сбербанка самостоятельно передают сведения о лицах, заключивших договор кредитования на газификацию жилья в Новосибирской области, в орган исполнительной власти. В связи с этим провести мониторинг качества и доступности государственной услуги «Предоставление государственной поддержки гражданам при кредитовании на газификацию жилья в Новосибирской области» не представляется возможным.

В период проведения мониторинга отсутствовали заявители по услуге «Предоставление субсидий застройщикам, осуществляющим строительство индивидуального жилья в сельских поселениях Новосибирской области», в связи с чем провести мониторинг в отношении указанной услуги не представилось возможным.

В ходе мониторинга определено, что в перечень муниципальных услуг вошла одна государственная - «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан». В связи с чем результаты мониторинга по данной услуге не вошли в аналитический отчет.

***Результаты мониторинга по государственным услугам***: показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (4,14 и 4,01 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

Наибольшее количество государственных услуг (18) по результатам опроса заявителей были отнесены к группам со средним и высоким уровнем административных барьеров по показателю «количество документов». Две услуги отнесены к группе с очень высоким уровнем административных барьеров.

По уровню временных издержек заявителей значительно превышено нормативное значение временных затрат по услуге «Выплата социального пособия на погребение». Среднее значение временных затрат составило 14 дней, что в 14 раз превышает установленный нормативный показатель (1 день).

Среднее значение временных затрат на предоставление услуги в целом по всем востребованным госуслугам составило 19,74 дней.

Проведенный анализ уровня административных барьеров по показателю «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов», который показал, что имеется превышение нормативного значения (30 минут) по следующим услугам:

- Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (превышение в 1,09 раза).

- Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка (превышение в 1,16 раза).

- Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области (превышение в 1,03 раза).

Следует отметить, что все эти услуги относятся к полномочиям в сфере социальной защиты (Минсоцразвития НСО), по остальным анализируемым услугам данный показатель соответствует нормативному уровню.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов» составило 13,46 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата» составило 10,72 минут. Превышений нормативных значений по данному показателю не обнаружено.

В ходе мониторинга определено, что заявители несли существенные затраты по нормативно бесплатным услугам:

- Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов (среднее значение – 1 098 000 руб.).

- Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства регионального значения (среднее значение – 600 000 руб.).

- Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства регионального значения (среднее значение – 225 000 руб.).

О необходимости обращения к посредникам заявители сообщили только по 4-м госуслугам. Стоимость услуг посредников варьируется от 500 руб. до 200 000 руб. и в среднем составила 51 625 руб. Наибольшую сумму за услуги посредников заплатили заявители, обратившиеся за получением услуги «Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного, отремонтированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов» - 200 тыс. руб. Респонденты пояснили, что в этом случае они руководствовались желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов.

Факт мотивирования чиновников в целях получения государственной услуги (в форме подарка) был установлен только по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области». В качестве подарка был преподнесен шоколад сотруднику органа власти к празднику. Иных фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

В целях повышения уровня качества и доступности государственных услуг органам исполнительной власти Новосибирской области может быть рекомендовано следующее:

1. Организация межведомственного взаимодействия.
2. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.
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. Внесение изменений в действующие административные регламенты предоставления государственных услуг.
5. Размещение наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).

***Результаты мониторинга по муниципальным услугам***: по всем исследованным муниципальным услугам показатели качества получили от заявителей несколько более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (3,88 и 3,81 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

В среднем заявители предоставляли в органы муниципальной власти для получения услуги пакет, состоящий из 6,8 документов. Наибольшее количество документов предоставляли респонденты в Чистоозерном, Барабинском и Купинском районах – 11 и более документов. Наименьшее количество документов предоставляли опрошенные в Кыштовском, Усть-Тарском, Чановском и Сузунском 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 «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения (11 документов). Десять муниципальных услуг отнесены к группам со средним и высоким уровнем административных барьеров.

В среднем временные затраты на получение муниципальных услуг составили, по результатам опроса, 56,38 дней (от 3,11 дней в Усть-Таркском районе до 233,58 дня по услуге в Мошковском районе). Наименьший срок получения муниципальных услуг выявлен по услуге «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» и составляет в среднем 1 день. Максимальный срок получения услуги установлен по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», среднее значение по этой услуге -173,6 дня.

Необходимо отметить, что в административных регламентах по одной и той же услуге в муниципальных районах установлены различные нормативные сроки предоставления услуги. По услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» в Барабинском и Купинском районах нормативный срок предоставления услуги – 45 дней, в Здвинском, Каргатском, Коченевском, Кочковском районах – 48 дней, а Постановлением администрации рабочего посёлка Мошково от 16 февраля 2011 № 37 установлено, что решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в 3-дневный срок с даты подачи заявления со всеми необходимыми документами.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 13,15 минут. Наименьшее количество времени заявители Чановского, Колыванского, Усть-Тарского и Венгеровского районов – не более 3-х минут. Наибольшее количество времени затрачивают заявители в Мошковском и Ордынском районах – более 40 минут.

По всем анализируемым муниципальным услугам время ожидания заявителей в очереди для подачи документов в среднем не превышает 24 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.

Меньше всего времени в очереди при подаче документов проводят заявители, получающие муниципальную услугу «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения». В среднем их ожидание в очереди составляет 3,17 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» в разрезе муниципальных районов составило 11,17 минут, в том числе минимальное значение показателя зафиксировано в Здвинском районе, где заявители не тратят время на ожидание в очереди при получении результата услуги (0 мин.). Максимальное значение показателя было отмечено в Мошковском и Ордынском районах – более 40 минут.

Наибольшее количество времени на ожидание в очереди на получение результата услуги заявители затрачивают при получении услуги «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» - 23,38 мин. Причем в Ордынском районе время ожидания по данной услуге составило 300 минут (5 часов).Необходимо отметить, что в большинстве административных регламентов предоставления муниципальных услуг не установлено время ожидания в очереди для получения результата.

Среднее значение суммы официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 2 486,55 руб., хотя нормативно установлено, что все муниципальные услуги, подлежащие мониторингу, предоставляются бесплатно. Среднее значение наибольших финансовых затрат заявителей отмечено в Чистоозерном районе – 10 582,05 рублей. Финансовые издержки отсутствовали при получении услуг в Венгеровском, Кыштовском и Усть-Таркском районах.

Максимальные финансовые издержки установлены по услуге «Выдача специальных разрешений на перевозку опасных грузов по автомобильным дорогам местного значения» (16 000 рублей в Чистоозерном районе). Уровни финансовых затрат заявителей по одним и тем же муниципальным услугам в разных муниципальных районах отличаются.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) в Баганском, Барабинском, Болотнинском, Каргатском, Колыванском, Коченевском, Кочковском, Краснозерском, Купинском, Маслянинском, Ордынском, Северном, Черепановском, Чистоозерном и Чулымском районах. Ни в одном муниципальном районе не зафиксировано обращений к услугам посредников (сторонних организаций) лишь по двум муниципальным услугам: «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» и «Выдача специальных разрешений на перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам местного значения». Чаще всего в качестве причин привлечения посредников респонденты называли экономию времени и сложность получения отдельных документов. В некоторых муниципальных районах заявители указали, что посредник был предложен как условие получения результата. Стоимость услуг посредников по муниципальным районам колеблется от 200 рублей до 15 000 рублей. Факт мотивирования чиновников подарком в целях получения муниципальной услуги в ходе проведенного исследования был выявлен в Колыванском районе.

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг составил 4,3 балла, что выше уровня муниципальных услуг (3,8 балла). Это говорит о существенном превышении уровня удовлетворенности качеством и доступностью государственных услуг по сравнению с муниципальными услугами (разница составила 9,07%).

1. 1 Утверждены приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 25 сентября 2012 года № 623 «Об утверждении Методических рекомендаций по внедрению процедуры и порядка проведения оценки регулирующего воздействия в субъектах Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-1)
2. Официальный сайт в сети Интернет: <http://www.gks.ru> [↑](#footnote-ref-2)
3. Официальный сайт в сети Интернет: <http://www.fas.gov.ru/analytical-materials> [↑](#footnote-ref-3)
4. Адрес сайта в сети Интернет: <http://www.nso.ru/activity/RIAssessment/Pages/default.aspx> [↑](#footnote-ref-4)
5. <http://www.nso.ru/activity/RIAssessment/Pages/PublicСonsultation.aspx> [↑](#footnote-ref-5)
6. \* Отсутствует административный регламент предоставления данной услуги [↑](#footnote-ref-6)
7. \*\* п.14.1. Административного регламента: документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поступают в министерство по почте либо с курьером, поэтому срок ожидания в очереди при подаче документов Административным регламентом не устанавливается. [↑](#footnote-ref-7)
8. \*\*\* п.10 Административного регламента: Срок предоставления государственной услуги устанавливается на период установления инвалидности ребенка до достижения им возраста восемнадцати лет:

   с месяца установления инвалидности, если обращение за предоставлением государственной услуги последовало в течение шести месяцев со дня установления инвалидности;

   за истекшее время, но не более чем за шесть месяцев до месяца обращения, если обращение за предоставлением государственной услуги последовало по истечении шести месяцев со дня установления инвалидности [↑](#footnote-ref-8)
9. Соответствие номеров и наименований органов власти представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-9)
10. Соответствие номеров и наименований органов власти представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-10)
11. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-11)
12. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-12)
13. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-13)
14. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р. Целевой показатель [↑](#footnote-ref-14)
15. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р. Целевой показатель [↑](#footnote-ref-15)
16. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р. Целевой показатель [↑](#footnote-ref-16)
17. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р. Целевой показатель [↑](#footnote-ref-17)
18. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р. Целевой показатель [↑](#footnote-ref-18)
19. Утв. приказом Минтранса России от 24.07.2012 № 258 [↑](#footnote-ref-19)
20. Утв. Приказом Минтранса России от 24.07.2012 № 258 [↑](#footnote-ref-20)
21. утв. приказом Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирского области № 79 от 14.12.2010 [↑](#footnote-ref-21)
22. Утв. постановлением Правительства РФ № 272 от 15 апреля 2011 г. [↑](#footnote-ref-22)
23. утв. приказом Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирского области № 79 от 14.12.2010 [↑](#footnote-ref-23)