|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ** | **УТВЕРЖДАЮ** |
| **от Государственного Заказчика** | **от Исполнителя** |
| Первый заместитель  Председателя Правительства  Новосибирской области  Министр экономического развития  Новосибирской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Струков  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 г.  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Л. Шварцман  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 г.  м.п. |

**ОТЧЕТ**

по теме:

**«Оказание услуг по проведению внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг Новосибирской области и муниципальных услуг (на базе исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления), в том числе   
по принципу «одного окна» на базе МФЦ»**

|  |  |
| --- | --- |
| Государственный Заказчик: | Министерство экономического развития Новосибирской области |
| Исполнитель: | Индивидуальный предприниматель Шварцман Сергей Львович |
|  |  |

**Часть 2**

**Москва   
2012**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ПРИЛОЖЕНИЯ 225](#_Toc342309124)

[Приложение 1. Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области 225](#_Toc342309125)

[Приложение 2. Результаты удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ (в разрезе услуг) 251](#_Toc342309136)

[*Услуга №1 «Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости»* 251](#_Toc342309137)

[*Услуга № 2 «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)»* 255](#_Toc342309138)

[*Услуга № 3 «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ»* 260](#_Toc342309141)

[*Услуга №4 «Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда»* 265](#_Toc342309142)

[*Услуга №5 «Выдача справки о составе семьи»* 269](#_Toc342309144)

[*Услуга №6 «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»* 273](#_Toc342309147)

[*Услуга №7 «Оформление и выдача «Социальной карты»* 277](#_Toc342309149)

[*Услуга №8 «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»* 281](#_Toc342309151)

[*Услуга №9 «Присвоение звания «Ветеран труда»* 285](#_Toc342309153)

[*Услуга №10 «Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей»* 289](#_Toc342309155)

[*Услуга №11 «Постановка на кадастровый учет объектов недвижимости»* 293](#_Toc342309157)

[Приложение 3. Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области 297](#_Toc342309160)

[*Государственная услуга №1 «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»* 297](#_Toc342309161)

[*Государственная услуга №2 «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»* 311](#_Toc342309165)

[*Государственная услуга №3 «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»* 323](#_Toc342309169)

[*Государственная услуга №4 «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»* 339](#_Toc342309173)

[*Государственная услуга №5 «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»* 353](#_Toc342309176)

[*Государственная услуга №6 «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области»* 366](#_Toc342309179)

[Приложение 4. Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области при предоставлении в органах исполнительной власти 380](#_Toc342309182)

[*Государственная услуга № 1 «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»* 380](#_Toc342309183)

[*Государственная услуга № 2 «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области»* 387](#_Toc342309184)

[*Государственная услуга № 3 «Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области»* 393](#_Toc342309187)

[*Услуга №4 «Государственная регистрация рождения»* 400](#_Toc342309188)

[*Услуга №5 « Государственная регистрация заключения брака»* 406](#_Toc342309192)

[*Услуга №6 « Государственная регистрация расторжения брака»* 412](#_Toc342309196)

[*Государственная услуга № 7 «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников»* 418](#_Toc342309200)

[*Государственная услуга № 8 «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»* 424](#_Toc342309201)

[*Государственная услуга №9 «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»* 430](#_Toc342309203)

[*Государственная услуга №10 «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»* 440](#_Toc342309204)

[*Государственная услуга №11 «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»* 449](#_Toc342309205)

[*Государственная услуга № 12 «Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании»* 461](#_Toc342309207)

[Приложение 5. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирской области при предоставлении в органах местного самоуправления 466](#_Toc342309208)

[Услуга № 1 «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» 466](#_Toc342309209)

[Услуга № 3 «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» 490](#_Toc342309224)

[Услуга № 4 «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» 503](#_Toc342309233)

[Услуга № 5 «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» 515](#_Toc342309240)

[Услуга № 6 «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» 528](#_Toc342309247)

[Услуга № 8 «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» 550](#_Toc342309259)

[Услуга № 9 «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» 563](#_Toc342309266)

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

## Приложение 1. Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области

***1) МФЦ в г. Оби***

МФЦ в г. Оби был открыт 10 декабря 2008 г. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 18.00 часов в рабочие дни и с 8.00 до 14.00 часов в субботу.

Общая площадь МФЦ составляет 713,7 кв. м. По сравнению с 2011 годом количество окон в МФЦ увеличилось на одно и в настоящее время составляет- 17 окон. Лишь в четырех окнах, что составляет 24% (что на 2 окна больше чем в 2011 году) от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами.

Общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ – 128, из них большая часть приходится на региональные услуги (68% услуг). Федеральные, муниципальные услуги, а также услуги организаций составляют 16%, 1% и 15% соответственно.

Важнейшим показателем деятельности МФЦ является доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна». По принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов предоставляются 96 услуг, что составляет 75% от общего количества услуг. Общее количество сотрудников в МФЦ – 15 человек, из них 4 человека являются «универсальными» специалистами МФЦ. Количество обращений заявителей в МФЦ в г. Оби на 01.10.2012 г. составило 91701[[1]](#footnote-1) при численности жителей 26 137[[2]](#footnote-2) человек. Количество обращений за год рассчитывается по формуле (1):

**Количество обращений за год = Количество обращений за 9 месяцев / 9 месяцев \* 12 месяцев (1)**

Таким образом, количество обращений на конец 2012 года в МФЦ в г. Оби составит 122 268. На основе указанных данных рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в г. Оби по следующей формуле (2):

**Эффективность = Количество обращений/Численность жителей МО (2)**

Расчетная эффективность МФЦ составила 468%, что говорит о высокой востребованности (массовости) услуг, предоставляемых на базе МФЦ, а также косвенно подтверждает доступность для населения услуг, предоставляемых в МФЦ.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в г. Оби (табл. П1).

Таблица П1 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в г. Оби

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,5** | **0,625** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *0* | *0* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **2,9** | **0,725** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *2* | *0,2* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **14,4** | **2,85** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в г. Оби*** составила 2,85 балла, что соответствует качественной оценке ***«отлично».*** По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ проводимого в 2011 году интегральная оценка выросла незначительно на 0,025 (результат 2011 года - 2,825 балла).

В результате мониторинга выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в г. Оби:

1) низкое качество используемой автоматизированной информационной системы, обеспечивающей деятельность МФЦ;

2) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется «универсальными» сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

3) отсутствие возможности получения в МФЦ муниципальных услуг и ряда дополнительных услуг, в том числе: услуг нотариуса, услуг доступа к справочным правовым системам.

4) прием заявителей осуществляется менее 60 часов в неделю.

5) график (режим) работы центра не предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 часов.

В остальном деятельность МФЦ в г. Оби соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Рекомендуется продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» - силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Также целесообразно организовать в МФЦ в г. Оби:

- предоставление муниципальных услуг;

- услуги доступа к справочным правовым системам;

- оказание нотариальных услуг, услуг доступа к справочным правовым системам и др.

Рекомендуется сократить время ожидания в очереди для подачи документов до 15 минут.

Целесообразно также графиком (режимом) работы МФЦ предусмотреть возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время – до 20.00 часов.

***2) МФЦ в г. Новосибирске***

МФЦ в г. Новосибирске был открыт 15 декабря 2009 года. Прием заявителей осуществляется 6 дней в неделю (понедельник – суббота). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 8.00 до 18.00 часов в рабочие дни и с 8.00 часов до 16.00 часов в выходной день (суббота). Общая площадь МФЦ составляет 2085,3 кв. м. Количество окон, функционирующих в МФЦ, составило 64, из них 47% - это окна, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. По сравнению с прошлым годом ситуация не изменилась, т.е. указанные показатели соответствуют результатам мониторинга 2011 года.

В МФЦ организовано предоставление 145 государственных, муниципальных и иных услуг. Основная часть услуг – это региональные услуги. Их доля составляет 54%. Федеральные услуги составляют 30%, муниципальные – 8% и услуги организаций 8%.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами осуществляется предоставление 123 услуг, что составляет 85% от общего количества услуг, что на 3% выше результата мониторинга деятельности МФЦ 2011 года. Данный показатель позволяет присвоить МФЦ в Новосибирске высший балл по данному критерию.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 55 человек, из них 43 человека являются «универсальными» специалистами МФЦ.

За 9 месяцев 2012 года в МФЦ было подано 361 733 обращений заявителей. По формуле (1) было рассчитано количество обращений за 12 месяцев, что составило 482 310 обращений.

Поскольку МФЦ в г. Новосибирске предназначен для обслуживания Кировского и Ленинского районов, эффективность деятельности этого МФЦ была рассчитана в соответствии с численностью населения этих районов. Эффективность деятельности МФЦ г. Новосибирск, рассчитанная по формуле (2), составила 105%.

В соответствии с методикой проведения мониторинга, была оценена деятельность МФЦ в г. Новосибирске (табл. П2).

Таблица П2 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в г. Новосибирске

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **2,5** | **0,625** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *0* | *0* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **3** | **0,75** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *3* | *0,3* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **14,5** | **2,875** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в г. Новосибирске*** составила 2,875 балла, что соответствует качественной оценке «***отлично».*** Общая интегральная оценка осталась на уровне прошлого года.

В ходе проведения мониторинга были выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ   
в г. Новосибирске:

1) низкое качество используемой автоматизированной информационной системы, обеспечивающей деятельность МФЦ. Используемая в настоящее время система позволяет обеспечить менее 6 функциональных составляющих из 11 необходимых;

2) отсутствие возможности получения непосредственно в МФЦ услуг нотариуса (в то же время, широкий перечень услуг юридического характера предоставляется сотрудниками самого МФЦ).

3) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде по большинству услуг.

4) отсутствие в МФЦ услуг доступа к справочным правовым системам.

5) прием заявителей осуществляется менее 60 часов в неделю.

6) график (режим) работы центра не предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 часов.

В целом в настоящее время деятельность МФЦ в г. Новосибирске соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Основным фактором, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в г. Новосибирске, является внедрение специализированной автоматизированной информационной системы,

Рекомендуется продолжить работу по переводу услуг на предоставление по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Также целесообразно организовать в МФЦ в г. Новосибирске:

- услуги доступа к справочным правовым системам.

Относительно услуг нотариуса следует отметить, что формально, непосредственно в помещении МФЦ такие услуги действительно не оказываются, однако в здании, где расположен многофункциональный центр, оказывают услуги два нотариуса. В связи с этим полагаем, что дополнительно к этому организовывать предоставление услуг нотариуса непосредственно в помещении МФЦ необходимости нет.

Рекомендуется сократить время ожидания в очереди для подачи документов до 15 минут.

Целесообразно также графиком (режимом) работы МФЦ предусмотреть возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время – до 20.00 часов.

***3) МФЦ в Куйбышевском районе***

МФЦ в Куйбышевском районе был открыт 23 октября 2010 г. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 5 дней в неделю (понедельник – пятница). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов.

Общая площадь МФЦ составляет 540,8 кв.м. На его базе предоставляются 136 услуг, из которых 36 % предоставляются в режиме «одного окна» универсальными специалистами. Всего в МФЦ открыто 23 окна, в 43% из них взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами, что соответствует показателям прошлого года. Доля федеральных, региональных, муниципальных услуг и услуг организаций составляют 12%, 56%, 26% и 6% соответственно.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 20 человек, из них 4 человека являются «универсальными» специалистами МФЦ.

За 9 месяцев 2012 года в МФЦ в Куйбышевском районе было подано 82 065[[3]](#footnote-3) обращений заявителей.

По формуле (1) было рассчитано количество обращений за год, что составило 109 420 обращений.

Эффективность деятельности МФЦ, рассчитанная по формуле (2), составила 183 % (из расчета на общее количество жителей – 59 829 человек).

В соответствие с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Куйбышевском районе (табл. П3).

Таблица П3 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Куйбышевском районе

| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **1,8** | **0,45** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *1* | *0,35* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *0* | *0* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **2,9** | **0,725** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *2* | *0,2* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **13,7** | **2,675** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Куйбышевском районе*** составила 2,675 балла, что соответствует качественной оценке ***«хорошо».*** По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ проводимого в 2011 году интегральная оценка выросла незначительно на 0,11 (результат 2011 года - 2,5625 балла).

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

1) низкое качество используемой автоматизированной информационной системы, обеспечивающей деятельность МФЦ;

2) недостаточная организация межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг, поскольку менее 80% общего количества услуг предоставляется универсальными сотрудниками МФЦ и в основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

3) отсутствие возможности получения в МФЦ ряда дополнительных услуг, в том числе: услуг нотариуса (в то же время, широкий перечень услуг юридического характера предоставляется сотрудниками самого МФЦ), услуг доступа к справочным правовым системам.

4) прием заявителей осуществляется менее 60 часов в неделю.

5) график (режим) работы центра не предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 часов и в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

В остальном деятельность МФЦ в Куйбышевском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Основным фактором, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в Куйбышевском районе, является внедрение специализированной автоматизированной информационной системы,

Второй по важности фактор – необходимо расширять спектр услуг, которые предоставляются в МФЦ по принципу «одного окна» силами «универсальных» специалистов МФЦ.

Также целесообразно межведомственное взаимодействие осуществлять в электронном виде.

Рекомендуется предусмотреть возможность получения в МФЦ ряда дополнительных услуг, в том числе: услуг нотариуса, услуг доступа к справочным правовым системам.

Прием заявителей необходимо осуществлять не менее 60 часов в неделю.

Также рекомендуется графиком (режимом) работы центра предусмотреть возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 часов и в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

***4) МФЦ в Татарском районе***

МФЦ в Татарском районе был открыт 24 мая 2011г. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 5 дней в неделю (понедельник – пятница). График (режим) работы центра предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг с 9.00 до 18.00 часов.

Общая площадь МФЦ составляет 711 кв. м. В настоящее время в нем ведут работу 23 окна (по сравнению с 2011 годом количество окон увеличилось на одно окно). В десяти окнах, что составляет 43% от общего количества окон в МФЦ, взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами. Общее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ - 160, из них 15% приходится на федеральные услуги, 48% - на региональные, 33% - на муниципальные и 5% - на услуги организаций. По принципу «одного окна» силами универсальных специалистов предоставляются 44 услуги, что составляет 22% от общего количества услуг, что на 5% больше по сравнению с 2011 годом.

Общее количество сотрудников в МФЦ – 20 человек, из них 4 человека являются «универсальными» специалистами МФЦ.

Количество обращений заявителей в МФЦ в Татарском районе на 01.10.2012 составило 83 720[[4]](#footnote-4) при численности жителей 39 578[[5]](#footnote-5) человек. Рассчитанное по формуле (1) количество обращений за год в МФЦ в Татарском районе составило 111 626. На основе указанных данных по формуле 2 рассчитан показатель эффективности деятельности МФЦ в Татарском районе, который составил 282%, что говорит о высокой востребованности (массовости) услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

В соответствии с методикой проведения мониторинга была оценена деятельность МФЦ в Татарском районе (табл. П4).

Таблица П4 ‑ Расчет общего оценочного балла филиала МФЦ в Татарском районе

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии** | **Вес критериев** | **Балл по каждому подкритерию** | **Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию** | **Общая оценка (ст3.x ст.5)** |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| **2.** | **Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг** | **0,25** | **-** | **1,45** | **0,3625** |
| *2.1.* | *Степень реализации принципа «одного окна»* | *0,35* | *0* | *0* |
| *2.2.* | *Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *2.3.* | *Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг* | *0,2* | *2* | *0,4* |
| *2.4.* | *Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ* | *0,1* | *0* | *0* |
| **3.** | **Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **0,25** | **-** | **2,9** | **0,725** |
| *3.1.* | *Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.2.* | *Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,45* | *3* | *1,35* |
| *3.3.* | *Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ* | *0,1* | *2* | *0,2* |
| **4.** | **Результативность деятельности МФЦ** | **0,1** | **-** | **3** | **0,3** |
| **5.** | **Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ** | **0,2** | **-** | **3** | **0,6** |
| *5.1.* | *Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| *5.2.* | *Качество дистанционного информирования заявителей* | *0,3* | *3* | *0,9* |
| *5.3.* | *Уровень комфортности МФЦ* | *0,35* | *3* | *1,05* |
| **Общий оценочный балл МФЦ** | | **1** |  | **13,35** | **2,5875** |

***Общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Татарском районе*** составила 2,5875 балла, что соответствует качественной оценке ***«хорошо».*** По сравнению с результатами аналогичного мониторинга деятельности МФЦ проводимого в 2011 году интегральная оценка выросла незначительно на 0,025 (результат 2011 года - 2,5625 балла).

В результате мониторинга выявлены основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Татарском районе:

1) низкая степень реализации принципа «одного окна». В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается лишь 22% услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

2) низкое качество используемой автоматизированной информационной системы, обеспечивающей деятельность МФЦ;

3) недостаточность организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг. В основном межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде.

4) отсутствие возможности получения в МФЦ ряда дополнительных услуг, в том числе: услуг нотариуса, услуг доступа к справочным правовым системам.

5) прием заявителей осуществляется менее 60 часов в неделю.

6) график (режим) работы центра не предусматривает возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 и в выходные дни.

В целом деятельность МФЦ в Татарском районе соответствует установленным требованиям к многофункциональным центрам.

Одним из основных факторов, который может способствовать повышению эффективности деятельности МФЦ в Татарском районе, является внедрение специализированной автоматизированной информационной системы.

Рекомендуется увеличить количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ с 44 услуг до 128 (т.е. с 22% до 80% от общего количества услуг).

Также целесообразно организовать в МФЦ в Татарском районе:

- оказание нотариальных, услуг доступа к справочным правовым системам.

Рекомендуется, также как и остальным МФЦ, пересмотреть график (режим) работы МФЦ, предусмотрев возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время – до 20.00 и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

***5) МФЦ в Карасукском районе***

Пятый МФЦ Новосибирской области расположен в Карасукском районе. Его открытие состоялось 24 сентября 2012 г. В МФЦ функционирует 22 окна, из которых 27% составляют окна, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ. На базе МФЦ заявители могут получить 133 услуги, 53% из которых предоставляются по принципу «одного окна» «универсальными» специалистами. Основную часть предоставляемых услуг составляют региональные услуги. На их долю приходится 44%. На долю федеральных, муниципальных услуг и услуг организаций приходится 12%, 39% и 5% соответственно. В соответствии с методикой расчет общего оценочного балла по данному филиалу не проводился, поскольку деятельность данного МФЦ осуществлялась менее трех месяцев, соответственно общая интегральная оценка деятельности МФЦ в Карасукском районе не давалась.

При этом, по результатам анализа предоставленных данных, МФЦ в Карасукском районе может быть рекомендовано:

- внедрение специализированной автоматизированной информационной системы;

- рассмотреть возможности увеличения количества окон, в которых взаимодействие с заявителем будет осуществляться «универсальными» специалистами МФЦ и осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг в электронном виде;

- увеличить долю услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» универсальными специалистами до 80% от общего количества услуг, оказываемых в МФЦ Карасукского района;

- расширить в МФЦ спектр дополнительных услуг, организовав на базе МФЦ услуги нотариуса, услуги доступа к справочным правовым системам и др., а также обеспечить следующие условия обслуживания: предусмотреть графиком (режимом) работы МФЦ возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время – до 20.00 и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

***6) МФЦ в Чановском районе***

Открытие МФЦ в Чановском районе состоялось 5 октября 2012 г., соответственно оценить деятельность и функционирование данного МФЦ не представляется возможным. Согласно информации, предоставленной МФЦ, предусмотрено осуществлять прием заявителей 5 дней в неделю (понедельник – суббота), с 8.00 до 18.00 часов в рабочие дни. Общая площадь МФЦ составляет 786 кв. м.

Количество окон в МФЦ составляет 20, из них 20% - это окна, в которых взаимодействие с заявителем будет осуществляться «универсальными» специалистами.

В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами планируется предоставление 66 услуг, что составляет 56 % от общего количества услуг. Всего в МФЦ планируется предоставление 117 услуг, из которых 25% составляют федеральные услуги, 25% - региональные, 44% - муниципальные и 6% - услуги организаций. В МФЦ в Чановском районе установлен высший показатель по предоставлению муниципальных услуг.

В настоящее время уже начали оказывать свои услуги Управление Росреестра по НСО, Земельная кадастровая палата, Отдел пособий и социальных выплат Минсоцразвития Новосибирской области в Чановском районе, Центр занятости по Новосибирской области в Чановском районе, Отделение УФМС России по Новосибирской области, Отделение фонда социального страхования Чановского района Новосибирской области. Остальные государственные и муниципальные услуги начнут оказываться заявителям в ближайшее время[[6]](#footnote-6).

Рекомендуется МФЦ в Чановском районе:

- внедрение специализированной автоматизированной информационной системы;

- увеличить количество окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ;

- уделить внимание способу осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг необходимо, направив усилия на то, чтобы межведомственное взаимодействие осуществлялось в электронном виде;

- увеличить долю услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» универсальными специалистами до 80% от общего количества услуг, оказываемых в МФЦ Чановского района;

- расширить в МФЦ спектр дополнительных услуг: услуг нотариуса, услуг доступа к справочным правовым системам и др;

- предусмотреть графиком (режимом) работы МФЦ возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время – до 20.00 и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Финансовые показатели создания МФЦ Новосибирской области** | **Новосибирская область** | **В среднем по РФ[[7]](#footnote-7)** |
| **1.** | **Средние затраты консолидированного бюджета субъекта РФ на финансовое обеспечение деятельности одного МФЦ в 2012 году, тыс. руб., из них:** |  | 8 333,84 |
|  | с учетом МФЦ в г. Новосибирске | 13 093,20 |
|  | без учета МФЦ в г. Новосибирске[[8]](#footnote-8) | 5 610,79 |
| **2.** | **Расходы на создание МФЦ в расчете на одного жителя в разрезе Новосибирской области, руб.** | **202,05** | 175,0 |
| **3.** | **Средние затраты на создание МФЦ в расчете на 1 кв.м. в разрезе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», тыс. руб., из них:** |  | 30,0 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» г. Новосибирска | 125,5 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» Куйбышевского района | 37,8 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» г.Обь | 37,4 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» Татарского района | 27,7 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» Карасукского района | 66,8 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» Чановского района | 70,4 |
| **4.** | **Средние затраты бюджетов субъектов РФ и местных бюджетов в год на предоставление одной услуги в МФЦ в разрезе 4 филиалов ГАУ НСО «МФЦ», тыс. руб., из них:** | **92,04** | 190,0 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» г. Новосибирска | 36,65 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» Куйбышевского района | 41,14 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» г.Обь | 46,28 |
|  | филиал ГАУ НСО «МФЦ» Татарского района | 33,21 |

Продолжение приложения 1

| **№ п/п** | **Параметры** | **МФЦ г. Обь** | | **МФЦ г. Новосибирск** | | **МФЦ Куйбышевского района** | | | | **МФЦ Татарского района** | | | | **МФЦ Карасукского района** | | | **МФЦ Чановского района** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | | **4** | | **5** | | | | **6** | | | | **6** | | | **6** | | |
| 1. | Дата открытия | 10 декабря 2008 года | | 15 декабря 2009 года | | 23 декабря 2010 г. | | | | 24 мая 2011 года | | | | 24 сентября 2012 года | | | 05 октября 2012 года | | |
| 2. | Адрес МФЦ | 633103, Новосибирская область, г. Обь, ул. ЖКО Аэропорта, д. 24 | | 630108, Новосибирская область, г. Новосибирск, площадь Труда, дом 1 | | 632387, Новосибирская область, Куйбышевский район, г. Куйбышев, ул. Карла Либкнехта, 1; | | | | 632122, Новосибирская область, Татарский район, г. Татарск, ул. Ленина 108е; | | | | 632122, Новосибирская область, Карасукский район, г. Карасук, ул. Октябрьская 65; | | | 632122, Новосибирская область, Чановский район, р.п. Чаны, ул. Комсомольская 12; | | |
| 3. | Перечень и числ-ть населения муниципального (-ных) образования (-ний), обслуживаемого (-мых) МФЦ, тыс. чел. | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО | Перечень МО | | Численность населения МО | | Перечень МО | | | Численность населения МО | Перечень МО | Численность населения МО | | Перечень МО | Численность населения МО | |
|  |  | г. Обь | 26137 | Новосибирск | 1498921 | Куйбышевский район | | 59829 | | Татарский район | | | 39578 | Карасукский район | 45761 | | Чановский район | 25148 | |
| 4. | Режим работы МФЦ | 8:00-18:00 (пн.-пт.) | | 8:00-18:00 (пн.-пт.) | | 9:00-18:00 (пн.-пт.) | | | | 9:00-18:00 (пн.-пт.) | | | | 9:00-18:00 (пн.-пт.) | | | 9:00-18:00 (пн.-пт.) | | |
|  |  | 8:00-14:00 (сб.) | | 8:00-16:00 (сб.) | |  | | | |  | | | |  | | |  | | |
| 5. | Контактные данные (контактные лица) | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052, Ob@mfc-nso.ru, (Рощина Ольга Владимировна) | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052, obrabotka@mfc-nso.ru, (Русакова Светлана Валерьевна) | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052, [Kb@mfc-nso.ru](mailto:Kb@mfc-nso.ru), (Колганова Наталья Владимировна) | | | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052, [ttrsk@mfc-nso.ru](mailto:ttrsk@mfc-nso.ru), Кашеварова Людмила Геннадьевна | | | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052 [v.konchukovskiy@mfc-nso.ru](mailto:tomilova@mfc-nso.ru), (Кончуковский В. Ю.) | | | [www.mfc-nso.ru](http://www.mfc-nso.ru)  тел. 052 [e.ibragimova@mfc-nso.ru](mailto:%20e.ibragimova@mfc-nso.ru), (Ибрагимова Е. В.) | | |
| 6. | Количество удаленных рабочих мест МФЦ, организованных в администрациях муниципальных образований, иных организациях | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест | Перечень МО | | | Количество удаленных рабочих мест | Перечень МО | | Количество удаленных рабочих мест | | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест | | Перечень МО | Количество удаленных рабочих мест | |
|  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | |
| 7. | Количество отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», на базе которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг МФЦ | Перечень МО | Количество ОПС | Перечень МО | Количество ОПС | Перечень МО | | | Количество ОПС | Перечень МО | | Количество ОПС | | Перечень МО | Количество ОПС | | Перечень МО | Количество ОПС | |
|  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | |
| 8. | Количество мобильных МФЦ | 0 | | 0 | | 0 | | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | |
| **ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МФЦ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. | Общая площадь (кв. м) | 713,7 | | 2085,3 | | 540,8 | | | | 711 | | | | 864 | | | 786 | | |
| 10. | Количество окон в МФЦ, из них: | 17 | | 64 | | 23 | | | | 23 | | | | 22 | | | 20 | | |
| 10.1. | [- окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ (операторами МФЦ)](D:\\Home\\3_НСО-2012\\Струков\\Local Settings\\Temporary Internet Files\\OLK29\\Мониторинг МФЦ Новосибирск 2012 год\\Сводная таблица МФЦ 2012.xls" \l "RANGE!#ССЫЛКА!#RANGE!#ССЫЛКА!) | 4 | | 30 | | 10 | | | | 10 | | | | 6 | | | 4 | | |
| 10.2. | доля окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ (операторами МФЦ) | 24% | | 47% | | 43% | | | | 43% | | | | 27% | | | 20% | | |
| 11. | Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ (по данным МФЦ), из них: | 128 | | 145 | | 136 | | | | 160 | | | | 133 | | | 117 | | |
| 11.1. | - федеральных | 21 | 16% | 43 | 30% | 16 | 12% | | | 24 | 15% | | | 16 | | 12% | 29 | | 25% |
| 11.2. | - региональных | 87 | 68% | 79 | 54% | 76 | 56% | | | 76 | 48% | | | 58 | | 44% | 29 | | 25% |
| 11.3. | - муниципальных | 1 | 1% | 12 | 8% | 36 | 26% | | | 52 | 33% | | | 52 | | 39% | 52 | | 44% |
| 11.4. | - услуг организаций | 19 | 15% | 11 | 8% | 8 | 6% | | | 8 | 5% | | | 7 | | 5% | 7 | | 6% |
| 11.5. | - дополнительных услуг | 33 | | 37 | | 23 | | | | 24 | | | | 0 | | | 0 | | |
| 12. | Сферы предоставления услуг | а) социальная поддержка населения; | | а) социальная поддержка населения; | | а) социальная поддержка населения; | | | | а) социальная поддержка населения; | | | | а) социальная поддержка населения; | | | а) социальная поддержка населения; | | |
|  |  | б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; | | б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; | | б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; | | | | б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; | | | | б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; | | | б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; | | |
|  |  | в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; | | в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; | | в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; | | | | в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; | | | | в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; | | | в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; | | |
|  |  | г) регулирование предпринимательской деятельности. | | г) регулирование предпринимательской деятельности. | | г)регулирование предпринимательской деятельности. | | | | г) регулирование предпринимательской деятельности. | | | | г) регулирование предпринимательской деятельности. | | | г) регулирование предпринимательской деятельности. | | |
| 13. | Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) | 96 | | 123 | | 49 | | | | 44 | | | | 71 | | | 66 | | |
| 14. | доля услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ) | 75% | | 85% | | 36% | | | | 22% | | | | 53% | | | 56% | | |
| 15. | Общее количество сотрудников МФЦ, из них | 15 | | 55 | | 20 | | | | 20 | | | | 18 | | | информация не предоставлена | | |
| 15.1. | - специалистов, осуществляющих информирование (консультирование) | 2 | | 15 | | 4 | | | | 3 | | | | 2 | | | информация не предоставлена | | |
| 15.2. | - «универсальных» специалистов МФЦ (операторов МФЦ) | 4 | | 43 | | 4 | | | | 4 | | | | 2 | | | информация не предоставлена | | |
| 16 | Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) услуг за 9 месяцев 2012 года /с даты открытия в 2012 году (на 01.10.2012)\* | 91 701 | | 361 733 | | 82 065 | | | | 83 720 | | | | - | | | - | | |
| 17 | Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) услуг за 12 месяцев 2012 года | 122269 | | 482 310 | | 109420 | | | | 111626 | | | | - | | | - | | |
| 18 | Эффективность деятельности МФЦ за 9 месяцев | 351% | | 24% | | 137% | | | | 212% | | | | - | | | - | | |
| 19 | Эффективность деятельности МФЦ за 12 месяцев | 468% | | 105% | | 183% | | | | 282% | | | | - | | | - | | |

\* Данные предоставлены ГАУ НСО «МФЦ»

Продолжение приложения 1

| **№ п/п** | **Параметры** | **МФЦ г. Обь** | **МФЦ г. Новосибирск** | **МФЦ Куйбышевского района** | **МФЦ Татарского района** | **МФЦ Карасукского района** | **МФЦ Чановского района** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ХАРАКТЕРИСТИКИ КОМФОРТНОСТИ МФЦ** | | | | | | |
|  | Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Наличие информационных киосков (указать количество) | Да (2 шт.) | Да (7 шт.) | Да (2 шт.) | Да (2 шт.) | Да (2 шт.) | Да (2 шт.) |
|  | Наличие электронной системы управления очередью (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Среднее время ожидания в очереди для получения информации (консультации), (мин.) | 15 минут | 15 минут | 15 минут | 15 минут | 15 минут | информация не предоставлена |
|  | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | 25 минут | 25 минут | 25 минут | 30 минут | 30 минут | информация не предоставлена |
|  | Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, (мин.) | 5 минуты | 3 минуты | 5 минут | 5 минут | 5 минут | информация не предоставлена |
|  | Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги, (мин.) | 15 минут | 15 минут | 15 минут | 30 минут | 15 минут | информация не предоставлена |
|  | Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставление услуг в течение всего рабочего дня МФЦ, (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
|  | Расположение МФЦ (указать – например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.) | в части отдельно стоящих центров | в части отдельно стоящих центров, включая встроенные (пристроенные) помещения | в части отдельно стоящих центров, включая встроенные (пристроенные) помещения | в части отдельно стоящих центров, включая встроенные (пристроенные) помещения | в части отдельно стоящих центров, включая встроенные (пристроенные) помещения | в части отдельно стоящих центров, включая встроенные (пристроенные) помещения |
|  | Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1 этаж | 1 и 2 этажи | 1 этаж | 1 этаж | 1 этаж | 1 этаж |
|  | Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны), (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Здание оснащено лифтом (в случае расположения помещений для работы с заявителями на втором этаже и выше), (да/нет) | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет |
|  | Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет) | Да | Нет | Нет | Да | Да | Да |
|  | В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Помещения МФЦ оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Наличие информационных стендов (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | В помещении МФЦ имеются места для сидения и столов (стоек) для оформления документов (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | В помещении МФЦ имеется платежный терминал (терминал для электронной оплаты) (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | На территории, прилегающей к МФЦ располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов(да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Наличие информационных табличек с указанием номера, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
|  | Наличие на рабочих местах сотрудников персональных компьютеров, печатающих и сканирующих устройств (да/нет) | Да | Да | Да | Да | Да | Да |

## Приложение 2. Результаты удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ (в разрезе услуг)

## *Услуга №1 «Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в г. Оби  филиал МФЦ в Куйбышевском районе  филиал МФЦ в Татарском районе  филиал МФЦ в Карасукском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 17 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П5. Уровень доступности услуги составил 4,45балла.

Таблица П5 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,29 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,35 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,59 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,59 |
|  | **Среднее значение** | **4,45** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П5, позволяют сделать вывод о том, что уровень доступности услуги оценивается респондентами достаточно высоко (4,45 балла). При этом, высокие баллы респондентами были присвоены критериям «Удобство графика работы» (4,59 балла) и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (4,59 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,86 балла.

Таблица П6 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,94 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,88 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,76 |
|  | **Среднее значение** | **4,86** |

Данные таблицы П6 позволяют сделать вывод, что качество услуги респонденты оценивают очень высоко.

**3. Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П7 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 2 |
| Среднее значение | 6,53 |
| Максимальное значение | 11 |

Как следует из таблицы П7, среднее значение составило 6,53, соответственно, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний.

*Количество обращений в инстанции (учреждения)*

Таблица П8 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2,06 |
| Максимальное значение | 5 |

Большинство респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги в среднем 2 раза, соответственно по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний.

Таблица П9 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2[[9]](#footnote-9) | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 1 000 – 15 000 | 2177,65 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 20 | 24,76 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 12,47 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 29,76 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 17,06 |
| 7 | Стоимость услуг посредников (руб.) | 0 | 5666,6 |

Среднее количество повторных обращений составляет 2 раза, максимальное количество обращений в орган по данной услуге достигало 11 раз.

*Уровень финансовых издержек.* В ходе мониторинга респонденты указали, что уровень их финансовых издержек в отдельных случаях доходил до 14 000 рублей за предоставление услуги, при максимальном нормативе 15 000 рублей. Среднее значение финансовых издержек составило 2177,65 руб.

*Уровень временных издержек.* Максимальное значение составило 90 дней, среднее значение составило 24 дня. Нормативно установленное максимальное значение составляет 30 дней, таким образом, среднее фактическое значение не превышает нормативно установленный срок.

Средний показатель затрат времени на ожидание в очереди на получение результата услуги составил 17,06, что свидетельствует о превышении нормативного показателя.

Доля отметивших необходимость обращений к посредникам составила 17,6%, при этом среднее значение суммы затрат на услуги посредника составило 5666,67руб. Случаев мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

52,9% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднения они испытывали по следующим причинам (таблица П10):

Таблица П10 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при предоставлении государственной услуги «Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости»

|  |  |
| --- | --- |
| Сложность заполнения официальных бланков | 11,8% |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 17,6% |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 5,9% |
| Большие очереди | 5,9% |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги | 17,6% |

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги может предоставление данной услуги через Интернет (5,9%) и налаживание взаимодействия между органами (29,4%).

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью этой услуги составил 100%.

## *Услуга № 2 «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в г. Оби  филиал МФЦ в Татарском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 78 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П11. Уровень доступности услуги составил 4,77 балла.

Таблица П11 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,77 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,79 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,78 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,74 |
|  | **Среднее значение** | **4,77** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П11 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами достаточно высоко.

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,66 балла.

Таблица П12 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,68 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,67 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,65 |
|  | **Среднее значение** | **4,66** |

Данные таблицы П12 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны. При этом наибольшее значение данного показателя зафиксировано по критерию «вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,68).

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П13 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 3,24 |
| Максимальное значение | 6 |

Как следует из таблицы П13, среднее значение составило - 3,24, соответственно по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П14 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 1,73 |
| Максимальное значение | 5 |

Как следует из таблицы П14, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий. Респонденты отметили, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги в среднем им пришлось обратиться в инстанции (учреждения) менее трех раз.

Таблица П 15 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 1 000-2 500 | 2474,1 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 1 месяц, если заявитель обратился по месту регистрации, до 4-х месяцев, если у заявителя временная регистрация | 17,7 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1,9 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 17,27 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 11,28 |
| 7 | Стоимость услуг посредников (руб.) | 0 | 1413 |

Среднее количество обращений составило 2 раза, максимальное количество обращений в орган по данной услуге достигало 5 раз.

*Уровень финансовых издержек.* В ходе мониторинга респонденты указали, что уровень их финансовых издержек в отдельных случаях доходил до 7 600 рублей за предоставление услуги, при максимально установленном нормативном значении 2 500 рублей. Среднее значение данного показателя в целом по услуге составило 2474,1 рублей.

*Уровень временных издержек.* Максимальные фактические временные издержки заявителей составили 30 дней, что соответствует нормативно установленному значению (30 дней). В среднем услуга предоставлялась (по мнению респондентов) 17 дней это почти в два раза быстрее нормативно установленного срока.

Как показали результаты мониторинга, сроки ожидания заявителями в очереди при подаче документов (17,27 мин.) и получении результата услуги (11,28 мин.) соответствуют установленным нормативам.

Доля отметивших необходимость обращений к посредникам невелика и составила 2,6%, при этом средняя стоимость услуг посредника составила 1413 руб. Причинами привлечения посредника явились: экономия времени и обеспечение более качественного и оперативного оформления документов. Случаев мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

94,9% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднения они испытывали по следующим причинам:

Таблица П16‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при предоставлении государственной услуги « Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)»

|  |  |
| --- | --- |
| Сложность заполнения официальных бланков | 2,6% |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 1,3% |
| Неудобный режим работы | 1,3% |
| Большие очереди | 1,3% |
| Отсутствие необходимой информации об услугах | 1,3% |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги | 1,3% |
| Низкая культура работников учреждений | 1,3% |

На вопрос о том, на каком этапе получения услуги вы испытали наибольшие трудности, мнения респондентов разделились следующим образом:

1) Сбор необходимых для получения услуги документов – 62,8%.

2) Подача документов в орган – 6,4%.

3) Прохождение документов в органе – 3,8%

4) Получение результата услуги – 29,5%.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги может предоставление данной услуги через Интернет (отмечено 55,1% опрошенных). Отметим, что на сегодняшний день услуга по оформлению и выдаче заграничного паспорта (старого образца) уже предоставляется через Интернет на портале госуслуг РФ[[10]](#footnote-10). Воспользовавшись, указанным порталом и заполнив заявление, заявителю необходимо обраться в орган власти, предоставляющий услугу всего один раз за получением результата оказания услуги.

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью услуги составил 100%.

## *Услуга № 3 «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в Карасукском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 8 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П17. Уровень доступности услуги составил 4,83 балла.

Таблица П17 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,63 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,50 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,38 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,50 |
|  | **Среднее значение** | 4,50 |

В целом данные исследования, представленные в таблице П17 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами достаточно высоко. Самый высокий балл (4,63) по данному показателю получил критерий «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги». Самый низкий показатель получил критерий «Удобство графика работы» (4,38 балла), что связано с отсутствием у заявителей возможности обращаться за предоставление услуг в вечернее время и в один из выходных дней.

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,58 балла.

Таблица П18 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,75 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,63 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,38 |
|  | **Среднее значение** | **4,58** |

Данные таблицы П18 позволяют сделать вывод, что качество услуги оценивается респондентами не очень высоко. Ниже среднего респонденты оценили качество оказания услуги (Точность и правильность заполнения документов сотрудниками) – 4,38 балла. Однако, достаточно высоко была оценена вежливость сотрудников, предоставляющих услугу – 4,75 балла.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П19 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2,63 |
| Максимальное значение | 4 |

Как следует из таблицы П19, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий. Респонденты отметили, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет из 2-3 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П20 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 1,38 |
| Максимальное значение | 4 |

Большинство респондентов ответило, что они обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги менее 3-х раз. По данному показателю уровень административных барьеров данной услуги можно оценить как низкий.

Таблица П21 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | Не установлено |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 200 | 300 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | - 10 дней, если заявитель обратился по месту регистрации,  - до 2-месяцев, если у заявителя временная регистрация | 9,63 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1,75 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 11,25 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 8,63 |
| 7 | Стоимость услуг посредников (руб.) | 0 | - |

Никто из опрошенных не отметил необходимость повторных обращений в один и тот же орган.

*Уровень финансовых издержек.* В ходе мониторинга респонденты указали, что уровень их финансовых издержек в отдельных случаях доходил до 1000 рублей за предоставление услуги, при нормативе 200 рублей. Кроме того, среднее значение финансовых издержек (300 рублей) в целом по услуге также выше нормативного. Можно предположить, что дополнительные финансовые издержки, кроме оплаты госпошлины, заявители могли понести в связи с предоставлением фотографий для получения паспорта, что соответствует среднему значению показателя.

*Уровень временных издержек.* Максимальные временные издержки заявителей на получение услуги (18 дней) соответствовали нормативно установленному значению показателя. Среднее же значение временных издержек – 9,63, находится в пределах нормы.

Затраты заявителей на ожидании в очереди при подаче документов (11,25 мин.) и получении результата услуги (8,63 мин.), что в среднем ниже установленных нормативов.

Случаев обращения к посредникам и мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

100% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги.

На вопрос о том, на каком этапе получения услуги вы испытали наибольшие трудности, мнения респондентов разделились следующим образом:

1) Сбор необходимых для получения услуги документов – 75%.

2) Подача документов в орган – 12,5%.

3) Получение результата услуги – 12,5%.

По мнению респондентов, основным направлением повышения качества данной услуги должно стать предоставление данной услуги через Интернет (75%). Отметим, что на сегодняшний день услуга по оформлению и выдаче паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ уже предоставляется через Интернет на портале госуслуг РФ[[11]](#footnote-11). Воспользовавшись, указанным порталом и заполнив заявление, заявителю необходимо обраться в орган власти, предоставляющий услугу всего один раз за получением результата оказания услуги.

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью услуги составил 100%.

## *Услуга №4 «Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в Куйбышевском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 3 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П22. Уровень доступности услуги составил 4,33 балла.

Таблица П22 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,33 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,33 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,33 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,33 |
|  | **Среднее значение** | **4,33** |

В целом данные исследования, представленные в таблице 116 позволяют сделать вывод, что доступность услуги, по мнению респондентов, находится на приемлемом уровне. По всем критериям уровня доступности среднее значение составило 4,33.

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,44 балла.

Таблица П23 – Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,67 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,33 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,33 |
|  | **Среднее значение** | **4,44** |

Данные таблицы П23 позволяют сделать вывод, что в целом качество услуги находится на приемлемом уровне, среднее значение составляет 4,44. При этом параметры «Комфортность оказания услуги» (4,33) и «Качество оказания услуги» (4,33) оценивается ниже среднего показателя.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П24 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 3 |
| Среднее значение | 6 |
| Максимальное значение | 9 |

Как следует из таблицы П24, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний, респонденты отметили, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет в среднем из 6 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П25 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 1,67 |
| Максимальное значение | 3 |

Большинство респондентов ответило, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги в среднем 1-2 раза. По данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий.

Таблица П26 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 2666,67 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 60 дней | 33,3 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 7 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 30 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 26,67 |
| 7 | Стоимость услуг посредников (руб.) | 0 | 4000 |

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила – 33,3% от числа опрошенных, а среднее количество обращений – 2.

*Уровень финансовых издержек.* В ходе мониторинга респонденты указали, что уровень их финансовых издержек в отдельных случаях доходил до 6 000 рублей за предоставление услуги. Среднее значение финансовых издержек составило 2666,67 руб. Непосредственное предоставление этой услуги должно осуществляться бесплатно.

*Уровень временных издержек.* Средние временные издержки заявителей на получение услуги – 33,3 дня соответствовали нормативно установленному значению показателя. Максимальное значение временных издержек на получение услуги составило 40 дней, находится в пределах нормативно установленного значения (60 дней).

Затраты заявителей на ожидание в очереди при подаче документов находятся в установленных пределах (30 мин.). Среднее время ожидания в очереди при получении результатов (26,67минут) превышает установленный норматив.

По данной услуге заявители обращались к посредникам в целях экономии времени. Сумма затрат на услуги посредников в среднем составила 4000 рублей. Мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

100% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги.

Основные сложности, по мнению респондентов, возникают на следующих этапах получения услуги:

1) Прохождение документов в органе – 33,3%.

2) Получение результата услуги - 66,7%.

В целях повышения качества услуги респондентами было рекомендовано предоставлять данную услугу через Интернет (33,3% заявителей), а также наладить взаимодействие между органами (33,3%).

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 100%.

## *Услуга №5 «Выдача справки о составе семьи»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в Куйбышевском районе  филиал МФЦ в Татарском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 7 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П27. Уровень доступности услуги составил 4,46 балла.

Таблица П27 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,29 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,29 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,71 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,57 |
|  | **Среднее значение** | **4,46** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П27, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами на приемлемом уровне, среднее значение показателя – 4,46 балла. Более низко респонденты оценили параметры «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (4,29 балла) и «Полнота и понятность предоставляемой информации» (4,29 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,66 балла.

Таблица П28 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,71 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,71 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,57 |
|  | **Среднее значение** | **4,66** |

Данные таблицы П28 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П29 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 3,86 |
| Максимальное значение | 11 |

Как следует из таблицы П29, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний. Респонденты отметили, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги в среднем им необходимо было собрать пакет из 3 - 4 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П30 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 1,29 |
| Максимальное значение | 2 |

Большинство респондентов ответило, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2 и менее раз. По данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий.

Таблица П31 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | - |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 1 день | 1,86 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 6,43 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 14,29 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 10,86 |
| 7 | Стоимость услуг посредников (руб.) | 0 | 2000 |

Никто из опрошенных не указал на необходимость повторных обращений в один и тот же орган.

*Уровень финансовых издержек.* В ходе мониторинга респонденты указали, что предоставление данной услуги не привело к финансовым издержкам.

*Уровень временных издержек.*  В среднем услуга предоставляется в течение 1-2 дней, что соответствует нормативу, т. е. справка о составе семьи выдается заявителю в день его обращения в МФЦ. Среднее время, затраченное заявителями на сбор пакета документов, составило 6,43 дня. Показатели времени ожидания в очереди характеризуются в целом по услуге как соответствующие нормативному уровню.

Случаев мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

57,1% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Остальные респонденты отметили, что испытывали следующие затруднения при получении услуг:

Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) - 28,6%;

Неудобный режим работы - 14,3%;

Большие очереди - 14,3%.

Заявители указали на каком этапе получения услуги они испытали наибольшие трудности:

1) сбор необходимого пакета документов для получения услуги (42,9 % опрошенных).

2) подача документов в орган - 14,3% респондентов.

3) прохождение документов в органе – 14,3 % заявителей

4) получение результата услуги – 28,6 % заявителей.

Доля отметивших необходимость обращений к посредникам составила всего 14,3%. Посредника привлекали в целях экономии времени, при этом стоимость услуг посредника составила 2000 рублей.

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должны стать:

- налаживание взаимодействия между органами (14,3%);

- предоставление данной услуги через Интернет (14,3%).

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 100%.*

## *Услуга №6 «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в г. Оби  филиал МФЦ в Куйбышевском районе  филиал МФЦ в Татарском районе  филиал МФЦ в Карасукском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 52 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П32. Уровень доступности услуги составил 4,51 балла.

Таблица П32 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,37 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,49 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,68 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,51 |
|  | **Среднее значение** | **4,51** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П32, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами достаточно высоко, за исключением критериев «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (4,37 балла) и «Полнота и понятность предоставляемой информации» (4,49 балла). По этим критериям установлены показатели ниже среднего.

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,62 балла.

Таблица П33 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,63 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4, 64 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,59 |
|  | **Среднее значение** | **4,62** |

Данные таблицы П33 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты очень довольны.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П34 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 2 |
| Среднее значение | 5,1 |
| Максимальное значение | 12 |

Как следует из таблицы П34, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний, респонденты отметили, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет менее чем из 6 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П35 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2,51 |
| Максимальное значение | 4 |

Большинство респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги менее 3-х раз. По данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий.

Таблица П36 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 1,5 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 29,24 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 41-56 дней | 25,37 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 3,98 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 17,63 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 13 |

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила – 10,2% от числа опрошенных, а среднее количество обращений – 1,5, максимальное количество обращений в орган по данной услуге достигало 2-х раз.

*Уровень финансовых издержек*. В ходе мониторинга респонденты указали, что финансовые издержки при предоставлении данной услуги составили 29,24 рублей, максимальное значение составило 504 рубля.

*Уровень временных издержек.* Средний показатель по данному критерию составил 25 дней, что соответствует установленным нормативам. Заявители тратили на подготовку пакета документов в среднем 3-4 дня. Средние временные затраты заявителей на ожидание в очереди при подаче документов и получении результата услуги также соответствуют нормативным значениям. Хотя установлено, что максимальное время ожидания в очереди при подаче документов доходило до 60 минут.

Случаев привлечения посредников и мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Только 40,7% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднения они испытывали по следующим причинам:

Хождение по многим кабинетам - 45,8%;

Отсутствие необходимой информации об услугах - 8,5%;

Большие очереди - 6,8%;

Сложность заполнения официальных бланков - 3,4%;

Неудобный режим работы - 3,4%;

Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги - 1,7%;

Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услугу - 1,7%.

В качестве сложных этапов получения услуги респонденты отметили следующие:

1) Сбор необходимых для получения услуги документов – 66,1%.

2) Подача документов в орган – 10,2%.

3) Прохождение документов в органе – 8,5%.

4) Получение результата услуги – 16,9%.

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должны стать:

- налаживание взаимодействия между органами (15,3% заявителей);

- предоставление данной услуги через Интернет (15,3%).

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 96,6%.

## *Услуга №7 «Оформление и выдача «Социальной карты»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в г. Оби  филиал МФЦ в Куйбышевском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 13 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П37. Уровень доступности услуги составил 4,96 балла.

Таблица П37 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,92 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,92 |
| 3 | Удобство графика работы | 5,00 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 |
|  | **Среднее значение** | **4,96** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П37, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами высоко. По критериям «Удобство графика работы» и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» заявителями поставлен максимальный балл (5 баллов).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,87 балла.

Таблица П38 ‑Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,69 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,92 |
|  | **Среднее значение** | **4,87** |

Данные таблицы П38 позволяют сделать вывод, что оценка качества также довольна высока. Максимальную оценку (5 баллов) получил критерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П39 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2,23 |
| Максимальное значение | 8 |

Как следует из таблицы П39, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий. В среднем значение количества документов, необходимых в рамках предоставления услуги, составило 2,23 документа. Однако максимальное значение данного показателя достигало до 8 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П40 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 1,23 |
| Максимальное значение | 4 |

Большинство респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 3 и менее раз. Максимальное количество обращений составило 4 раза. По данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно также оценить как низкий.

Таблица П41 ‑ Уровень административных барьеров

| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 7,69 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 45 дней | 8,46 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 2,08 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 10,38 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 10,38 |

Никто из заявителей не отметил необходимость повторных обращений в один и тот же орган.

*Уровень финансовых издержек.* Респонденты указали, что они практически не испытывали финансовых издержек при предоставлении данной услуги - среднее значение показателя 7,69 рубля (максимальное значение – 100 руб.). В то же время следует отметить, что в соответствии с действующим законодательством услуга предоставляется бесплатно.

*Уровень временных издержек* при нормативно установленном максимальном значении - 45 дней в отдельных случаях доходил до 30 дней, что является нормой. Среднее значение составило чуть более 8,46 дней, что значительно ниже нормативного показателя.

Затраты времени заявителей на ожидании в очереди не превысили предельно допустимых значений. Случаев привлечения посредников и мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

100% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги.

Самыми сложными этапами получения данной услуги стали для заявителей:

1) Подача документов в орган – 38,5%.

2) Прохождение документов в органе – 7,7%

3) Получение результата услуги – 53,8%

В целях повышения качества услуги заявителями было рекомендовано следующее организовать предоставление данной услуги через Интернет (23,1%).

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 100%.

## *Услуга №8 «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в г. Оби  филиал МФЦ в Куйбышевском районе  филиал МФЦ в Татарском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 38 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П42. Уровень доступности услуги составил 4,47 балла.

Таблица П42 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,37 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,37 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,61 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,55 |
|  | **Среднее значение** | **4,47** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П42, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами на приемлемом уровне. Наименьшее количество баллов получили параметры «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (4,37 балла) и «Удобство графика работы» (4,37 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,78 балла.

Таблица П43 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,82 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,82 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,71 |
|  | **Среднее значение** | **4,78** |

Данные таблицы П43 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны. По показателям «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «Комфортность оказания услуг» заявители присвоили достаточно высокие оценки (4,82 балла).

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги*

Таблица П44 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 5,13 |
| Максимальное значение | 20 |

Как следует из таблицы П44, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний - большинство респондентов отметили, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет из 4-6 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения)*

Таблица П45 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2 |
| Максимальное значение | 5 |

Большинство респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги менее 3 раз. Максимальное количество обращений составило 5 раз.

Таблица П46 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2,13 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 3,05 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 57 дней | 17,21 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 8,82 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 15,47 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 14,74 |

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила – 39,5% от числа опрошенных, а среднее количество обращений – 2,13, максимальное количество обращений в орган по данной услуге достигало 3-х раз.

*Уровень финансовых издержек.* Данная услуга должна предоставляться бесплатно. В ходе опроса респондентов установлено, что при предоставлении данной услуги средний показатель уровня финансовых издержек заявителей составил 3,05 рублей, максимальную сумму, которую пришлось потратить заявителям – 46 рублей.

*Уровень временных издержек.*  Среднее значение данного показателя составило чуть более 17 дней, что соответствует установленному нормативу. Среднее значение временных затрат составило 8 дней. Средние показатели времени ожидания в очереди соответствуют нормативным, как при подаче документов (15,47 мин.), так и при получении результата услуги (14,74 мин.).

Установлены случаи привлечения посредников для получения услуги, причиной их привлечения явилась экономия времени. Средняя сумма затрат на услуги посредников составила 655 рублей. Максимальная сумма, которую заплатили заявители посредникам, составила 1000 рублей.

Мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

60,5% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Остальные респонденты отметили следующие сложности при получении услуг:

- Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) – 23,7%

- Большие очереди – 10,5%

- Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги – 5,3%

- Сложность заполнения официальных бланков – 2,6%.

Основные сложности, по мнению респондентов, возникают на следующих этапах получения услуги:

1) Сбор необходимых для получения услуги документов – 65,8%.

2) Подача документов в орган – 18,4%.

3) Получение результата услуги – 10,5%.

4) Прохождение документов в органе – 7,9%.

В целях повышения качества услуги респондентами было рекомендовано следующее:

- предоставление данной услуги через Интернет (36,8%);

- налаживание взаимодействия между органами (10,5% ответивших).

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 94,7%.

## *Услуга №9 «Присвоение звания «Ветеран труда»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в г. Оби  филиал МФЦ в Куйбышевском районе  филиал МФЦ в Татарском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 16 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П47. Уровень доступности услуги составил 4,65 балла.

Таблица П47 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,75 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,69 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,63 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,56 |
|  | **Среднее значение** | **4,65** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П47, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами высоко. В сравнении с другими параметрами доступности наименьше количество баллов получил критерий «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (4,56 балла).

**2**. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,60 балла.

Таблица П48 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,63 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,50 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,69 |
|  | **Среднее значение** | **4,60** |

Данные таблицы 142 позволяют сделать вывод, что уровень качества услуг оценивается респондентами на высоком уровне. Самую высокую оценку (4,69 балла) получил критерий «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудников».

**3. Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П49 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 2 |
| Среднее значение | 4,38 |
| Максимальное значение | 5 |

Как следует из таблицы П49, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить в целом как средний. Заявителям необходимо было собрать в среднем 4-5 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П50 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2,19 |
| Максимальное значение | 4 |

Большинство респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 3 и менее раз. По данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить в целом как низкий.

Таблица П51 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2,5 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 22,13 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 60 | 45 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 3,88 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 27,19 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 25,94 |

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила – 12,5% от числа опрошенных, а среднее количество обращений – 2,5, максимальное количество обращений в орган по данной услуге достигало 3-х раз.

*Уровень финансовых издержек.* Результаты мониторинга показывают незначительные финансовые издержки заявителей при предоставлении данной услуги - среднее значение показателя 22,13 рубля, максимальное значение – 200 рублей, хотя данная услуга предоставляется бесплатно.

*Уровень временных издержек.* Среднее значение данного показателя составило 45 дней при установленном нормативном значении 60 дней.

Затраты времени на подготовку пакета документов в среднем находятся на достаточно приемлемом уровне – чуть более 3-х дней.

Показатели времени, затрачиваемого заявителями на ожидание в очереди для подачи документов находятся в нормативно установленных пределах – 27 минут (норматив – 30 минут). Отмечено превышение показателя времени на ожидание в очереди на получение результата услуги - почти 26 минут при установленном нормативе - 15 минут.

Отмечены случаи привлечения посредников для получения данной услуги. Заявители обратились к услугам посредников для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов. Среднее значение суммы затрат на услуги посредников составило 600 рублей.

Мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

**4. Выводы и рекомендации по услуге**

Лишь 37,5% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднения они испытывали по следующим причинам:

* 1. Сложность заполнения официальных бланков – 18,8%.
  2. Большие очереди - 18,8%.
  3. Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги - 18,8%.

На вопрос о том, на каком этапе получения услуги заявители испытали наибольшие трудности, мнения респондентов разделились следующим образом:

1) Сбор необходимых для получения услуги документов – 68,8%.

2) Подача документов в орган – 12,5%.

3) Получение результата услуги – 12,5%

4) Прохождение документов в органе – 6,3%.

Предложений по улучшению предоставления данной услуги от респондентов не поступило.

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 100%.

## *Услуга №10 «Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в г. Оби  филиал МФЦ в Татарском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 8 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П52. Уровень доступности услуги составил 4,62 балла.

Таблица П52 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,75 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,38 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,63 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,75 |
|  | **Среднее значение** | **4,62** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П52, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами высоко. Наименьшее количество баллов получил критерий «Полнота и понятность предоставляемой информации» – 4,18 балла.

2. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,54 балла.

ТаблицаП53 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,63 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,5 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,5 |
|  | **Среднее значение** | **4,54** |

Данные таблицы П53 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты вполне довольны. Самый высокий балл получил критерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,63.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П54 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 2 |
| Среднее значение | 3,38 |
| Максимальное значение | 5 |

Как следует из таблицы П54, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий - большинство респондентов отметили, что в среднем в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет из 3-4 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П55 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 1,88 |
| Максимальное значение | 4 |

Большинство респондентов ответили, что в среднем обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 1-2 раза, максимальное количество обращений составило – 4 раза. По данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий.

Таблица П56 – Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0,75 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 10 дней | 4 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 2,25 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 20 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 20,6 |

Никто из респондентов не отметил необходимость повторных обращений в один и тот же орган.

*Уровень финансовых издержек.* В ходе мониторинга было установлено, что максимальная сумма издержек при получении данной услуги составила 6 рублей.

*Уровень временных издержек* в отдельных случаях доходил до 10 дней при нормативно установленном максимальном значении - 10 дней, а среднее значение составило 4 дня.

Количество времени, затрачиваемого заявителями на подготовку пакета документов, в среднем, составило чуть больше 2-х дней. Максимальное значение – 10 дней.

Среднее значение показателя времени, затрачиваемого на ожидание в очереди при подаче документов, не превышает нормативно установленного предела. Но в отдельных случаях зафиксировано, что время ожидания составило 40 минут.

Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги составило 20,6 минут, что превышает нормативно установленное значение (15 минут).

Случаев привлечения посредников и мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

**4. Выводы и рекомендации по услуге**

75% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов для получения данной услуги. Остальные респонденты отметили, что испытывали следующие затруднения:

- отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги – 12,5%;

- отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услугу – 12,5%.

Заявители отметили наличие трудностей на этапе сбора документов (57,1%), при подаче документов в орган (14,3%) и при получении результата услуги (28,6%).

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут следующие меры:

- налаживание взаимодействия между органами (50%);

- изменение действующего законодательства (12,5%).

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 100%.

## *Услуга №11 «Постановка на кадастровый учет объектов недвижимости»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | филиал МФЦ в г. Новосибирске  филиал МФЦ в г. Оби  филиал МФЦ в Карасукском районе |
| **Общее количество опрошенных:** | 6 |

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П57. Уровень доступности услуги составил 4,41 балла.

Таблица П57 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,33 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,5 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,5 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,33 |
|  | **Среднее значение** | **4,41** |

В целом данные исследования, представленные в таблице П57 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами на приемлемом уровне. Наименьшее количество баллов получили критерии «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 4,33 балла и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» – 4,33 балла.

**2**. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,38 балла.

Таблица П58 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,5 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,33 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,33 |
|  | **Среднее значение** | **4,38** |

Данные таблицы П58 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны, при этом «Комфортность оказания услуги» и «Качество оказания услуги» были оценены ниже среднего значения на 4,33 балла. Однако высоко была отмечена «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,5 балла.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П59 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2,5 |
| Максимальное значение | 4 |

Как следует из таблицы П59, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий, большинство респондентов отметило, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет менее чем из 3-х документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П60 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 1,33 |
| Максимальное значение | 2 |

Большинство респондентов ответило, что в среднем они обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги менее 2-х раз. По данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге также можно оценить как низкий.

Таблица П61 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Средние значения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 3333,33 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 20 | 87,5 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 7,5 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 33,33 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 50 |

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила – 16,7% от числа опрошенных, а среднее количество обращений – 2 раза.

*Уровень финансовых издержек.* Данная услуга должна предоставляться бесплатно. В ходе мониторинга респонденты указали, что уровень их финансовых издержек в отдельных случаях доходил до 20 000 рублей за предоставление услуги. Среднее значение составило 3333,33 рубля.

*Уровень временных издержек*. Среднее значение данного показателя составило 87 дней, что является превышением нормативного значения почти в 4 раза.

Количество времени, затрачиваемого заявителями на подготовку пакета документов, в среднем, составило чуть больше 7 дней. Максимальное значение - 10 дней.

Среднее значение показателя времени, затрачиваемого на ожидание в очереди при подаче документов, незначительно превышает нормативно установленный предел (33,33 мин.). Помимо этого, установлено, что максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило 2 часа.

Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги составило 50 минут, что более чем в три раза превышает установленный норматив (15 мин.). Зафиксировано, что максимальное время, которое заявителям пришлось провести в очереди для получения результата услуги, составило 3 часа.

В целях экономии времени респонденты прибегали к услугам посредников, за которые им пришлось заплатить 6000 рублей. Случаев мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

**4. Выводы и рекомендации по услуге**

66,7% опрошенных отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов для получения данной услуги. Остальные респонденты отметили, что испытывали следующие затруднения:

- сложность заполнения официальных бланков – 16,7%;

- отсутствие необходимой информации об услуге – 33,3%;

- отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги – 16,7%.

Заявители отметили, наибольшие трудности испытали на этапе получении результатов услуги (50%), а также на этапах сбора документов (33,3%), при подаче документов (16,7%), при прохождении документов в органе (16,7%).

Предложений по существенному улучшению предоставления данной услуги от респондентов не поступило.

В целом, *уровень удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 66,7%.

## Приложение 3. Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области

## *Государственная услуга №1 «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 10 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»***

В ходе мониторинга было опрошено 10 заявителей, в том числе 7 представителей организаций частной системы здравоохранений, 2 заявителя – организации муниципальной системы здравоохранения и 1 заявитель – индивидуальный предприниматель.

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

В ходе анализа законодательства на предмет выявления нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, выявлено четыре административных регламента тем или иным образом регламентирующих порядок предоставления исследуемой услуги:

1. Приказ Минздрава Новосибирской области от 16.05.2011 №791 (ред. от 22.08.2011) «Об утверждении Административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области *исполнения государственной функции по лицензированию медицинской деятельности организаций муниципальной и частной систем здравоохранения* (за исключением деятельности по оказанию высокотехнологичной медицинской помощи)»

2. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2273 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления государственной услуги по выдаче лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения»

3. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2274 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления государственной услуги по переоформлению лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения Новосибирской области»

4. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2275 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по досрочному прекращению действия лицензии* на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения Новосибирской области».

Анализ указанных нормативных правовых актов позволяет сделать следующие выводы:

1. Наличие большого количества административных регламентов по одной услуге затрудняет их исполнение.

2. В соответствии с п.1 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций Новосибирской области[[12]](#footnote-12), «регламентом является нормативный правовой акт органа власти Новосибирской области, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти Новосибирской области». Соответственно, разработка административных регламентов по иным функциям, кроме контрольно-надзорных, не требуется.

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы и учреждения:

1) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра по Новосибирской области).

2) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области.

3) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

4) Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники.

5) Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование.

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что в свою очередь соответствует законодательству.

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти и МФЦ документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 3 до 10 документов (среднее значение – 7,22).

Таблица П62 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0,2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Санэпиднадзор, Санэпидстанция) | 1 | 4,6 | 30 |
| 3 | Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 0 | 2 | 10 |
| 4 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 2 | 15 |
| 5 | Нотариус | 1 | 1,1 | 2 |
| 6 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2,2 | 4 |

Согласно данным таблицы П62, наибольшее количество раз заявители обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (30 раз), организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование (15 раз) и организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники (10 раз).

Наименьшее количество обращений приходится в Управление Росреестра по Новосибирской области, и в нотариальные организации.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 63 до 534 дней и составляют в среднем 143 дня (табл. П63). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П63 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 10 | 59,8 | 360 |
|  | Получение документов в организациях, имеющих лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 0 | 8,7 | 60 |
|  | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 2,4 | 20 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 1 | 1,1 | 2 |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 20 | 39 | 60 |
|  | **Другие***, напишите*  **1. МФЦ** | 30 | 30 | 30 |
|  | **Итого:** | 63 | 143 | 534 |

Согласно данным табл. П63, наибольшее количество времени затрачено заявителями при получении документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области – 360 дней.

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 20 до 60 дней (среднее значение - 39 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок на получение лицензии на осуществление медицинской деятельности составляет 45 дней.

Исходя из данных табл. П63, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области в отдельных случаях был превышен в 1,33 раза.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 60 минут (среднее значение – 20,5 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 3,7 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 60 минут, при получении результата государственной услуги - 15 мин.

40% опрошенных считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. Такое же количество заявителей затруднились ответить на данный вопрос. Еще 20% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 200 до 445 600 рублей при нормативном размере затрат 49 250 руб. (табл. П64).

Таблица П64 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копия выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности | 0 | 0 | 0 |
|  | Копии регистрационных удостоверений и сертификатов соответствия на используемую медицинскую технику | 0 | 2 300 | 10 000 |
|  | Копии документов об образовании и квалификации работников заявителя, осуществляющих техническое обслуживание медицинской техники, или договора с организацией, имеющей лицензию на осуществление этого вида деятельности | 0 | 43 800 | 430 000 |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, помещений, оборудования и медицинской техники, необходимых для выполнения работ (услуг), соответствующих установленным к ним требованиям | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 1 030 | 3 000 |
|  | Оплата государственной пошлины | 200 | 2 120 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **200** | **49 250** | **445 600** |

Согласно данным табл. П64, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 49 250 руб. Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при получении копии документов об образовании и квалификации работников заявителя, осуществляющих техническое обслуживание медицинской техники, или договора с организацией, имеющей лицензию на осуществление этого вида деятельности.

Большинство опрошенных (80%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 10% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 200 до 5 000 руб. (среднее значение – 2 920 руб.)

Большинство опрошенных (60%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. 30% респондентов затруднились дать ответ на этот вопрос. И только 10% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, значительными по отношению с общими затратами.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься медицинской деятельностью.

В ходе мониторинга было выявлено, что у 10% респондентов возникла необходимость в услугах сторонних организаций (посредников) в целях экономии времени и в связи со сложностью прохождения процедур получения услуги. Назвать сумму вознаграждения посреднических организаций заявители отказались.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. П65).

Таблица П65 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,2 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,8 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,7 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,0 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[13]](#footnote-13) | 4,8 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,6 |
|  | **Среднее значение** | **4,18** |

Уровень доступности услуги составил 4,18 балла. Самую низкую оценку (3,7) респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы». Помимо этого, достаточно низко заявители оценили «Полноту и понятность предоставляемой информации». Наивысший балл респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» - 4,8 балла.

Большинство опрошенных (80%) отметили, что получили информацию о процедуре получения данной услуги при личном обращении к работнику органа предоставляющего государственную услугу. Также высока доля тех, кто получал информацию из Интернет-ресурсов учреждений и организаций – 60% заявителей. Получить интересующую информацию по телефону предпочли 40% респондентов. Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. П66).

Таблица П66 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,7 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,6 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,7 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,8 |
|  | **Среднее значение** | **4,7** |

Данные таблицы П66 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,7 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приему)» (4,6 балла). Хотя, в целом, по всем параметрам качества предоставления услуги заявители поставили высокие оценки. Самый высокий балл был присвоен параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» - 4,8 балла.

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности составил 88,80%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. П67).

Таблица П67 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** |
| Сложность заполнения официальных бланков | 30 |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 30 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |
| Неудобный режим работы учреждений | 30 |
| Большие очереди | 30 |
| Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 40 |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| Низкая культура работников учреждений |  |
| Вымогательство при оформлении документов |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |

Из таблицы П67 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на осуществление медицинской деятельности, является отсутствие необходимой информации об услугах (40%), сложность заполнения официальных бланков, хождение по многим кабинетам (или учреждениям). Кроме того у заявителей вызывают сложности неудобный режим работы учреждений и большие очереди.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» (табл. П68).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,98.

Таблица П68 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 39 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 60 | 20,5 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 3,7 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 2 600,0 | 2 120,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,02 | 0,99 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 10 | 10 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 10% | 0,90 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,98** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство здравоохранения Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 98%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице П69.

Таблица П69 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на осуществление медицинской деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, помещений, необходимых для выполнения работ (услуг), соответствующих установленным к ним требованиям |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Копия выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности |  | 0 | 2 300 | 10 000 |  |
|  | Копии регистрационных удостоверений и сертификатов соответствия на используемую медицинскую технику |  | 0 | 43 800 | 430 000 |  |
|  | Копии документов об образовании и квалификации работников заявителя, осуществляющих техническое обслуживание медицинской техники, или договора с организацией, имеющей лицензию на осуществление этого вида деятельности |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании оборудования и медицинской техники, необходимых для выполнения работ (услуг), соответствующих установленным к ним требованиям |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  | - | - | - |  |
|  | Услуги копирования |  | - | - | - |  |
|  | Заверение копий документов | 10 руб.  (за 1 стр.) | 0 | 1 030 | 3 000 |  |
|  | Оплата государственной пошлины | 2600 | 200 | 2 120 | 2 600 |  |
|  | Услуги посредников | не предусмотрено | - | - | - |  |
|  | **Итого:** |  | **200** | **49 250** | **445 600** |  |

Как следует из табл. П69, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам. Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление медицинской деятельности составила от 200 до 2 600 руб. при нормативно установленной стоимости в 2 600 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[14]](#footnote-14), связанных с получением услуги, варьируется от 200 до 445 600 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 2 120 руб. Большинство опрошенных (80%) считают такие расходы при получении государственной услуги обоснованной. При этом, респонденты считают, что общая стоимость получения данной услуги должна варьироваться в пределах от 200 до 5 000 руб.

Для получения данной государственной услуги 10% респондентов обращались к услугам посреднических организаций, руководствуясь при этом необходимостью экономии времени сотрудников и сложностью прохождения процедур получения услуги.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление медицинской деятельности. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011 году.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

## *Государственная услуга №2 «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 10 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»***

В ходе мониторинга было опрошено 10 заявителей, представляющих организации муниципальной системы здравоохранения.

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

В ходе анализа законодательства на предмет выявления нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, выявлено пять административных регламента тем или иным образом регламентирующих порядок предоставления исследуемой услуги:

1. Приказ Минздрава Новосибирской области от 16.05.2011 №793 (ред. от 22.08.2011) «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области *исполнения государственной функции по лицензированию фармацевтической деятельности* (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптеками федеральных организаций здравоохранения)»
2. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2273 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по выдаче лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения*»
3. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2274 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления государственной *услуги по переоформлению лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства* здравоохранения Новосибирской области»
4. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2275 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по досрочному прекращению действия лицензии* на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения Новосибирской области».
5. Приказ департамента здравоохранения Новосибирской области от 30.06.2008 №762 «Об утверждении Административного регламента отдела лицензирования медицинской, фармацевтической деятельности и контроля качества оказания медицинской помощи по *исполнению переданных полномочий по лицензированию фармацевтической деятельности*».

Анализ указанных нормативных правовых актов позволяет сделать следующие выводы:

1. Наличие большого количества административных регламентов по одной услуге затрудняет их исполнение.

2. В соответствии с п.1 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций Новосибирской области[[15]](#footnote-15), «регламентом является нормативный правовой акт органа власти Новосибирской области, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти Новосибирской области». Соответственно, разработка административных регламентов по иным функциям, кроме контрольно-надзорных, не требуется.

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра Новосибирской области).

2) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области.

3) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

4) Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники.

5) Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование.

6) Управление МЧС по Новосибирской области.

7) Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области.

Следует отметить, что в соответствии с п.3 Административного регламента при исполнении государственной функции заявители взаимодействуют с:

- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области;

- Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области

В то же время большинство заявителей (80%) соответственно указали на необходимость самостоятельного обращения и в иные в целях получения лицензии.

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

Согласно результатам исследования, 30% респондентов представляли в органы власти заключение о соблюдении мер противопожарной безопасности, хотя данный документ не указан в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги в административном регламенте.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 5 до 10 документов (среднее значение – 6,5).

Таблица П70 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 1,75 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Санэпиднадзор, Санэпидстанция) | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 1,5 | 2 |
| 5 | Нотариус | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Другие: МЧС | 2 | 2 | 2 |
| 7 | Другие: Управление ФНС | 1 | 1,5 | 2 |

Согласно данным таблицы П70, максимальное значение количества обращений заявителей в различные инстанции и учреждения не превышают двух.

Помимо основных органов власти, при получении государственной услуги заявителям пришлось обращаться в Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) и Управление ФНС по Новосибирской области. Наименьшее количество обращений

отмечено в организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 54 до 164 дней и составляют в среднем 70,25 дней (табл. П71). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П71 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 26,2 | 60 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 30 | 35,5 | 45 |
|  | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 0,7 | 2 |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 20 | 35,% | 45 |
|  | **Другие***, напишите*  **1. МЧС** | 1 | 5,5 | 10 |
|  | **2. Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области** | 2 | 2 | 2 |
|  | **Итого:** | **54** | **70,25** | **164** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 20 до 30 дней (среднее значение - 28 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок на получение лицензии на осуществление фармацевтической деятельности составляет 45 дней.

Исходя из данных табл. 165, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 4,6 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 1,6 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 60 мин., при получении результата государственной услуги - 15 мин.

Половина опрошенных считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В свою очередь, 30% заявителей отметили обратное. 20% респондентов затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 600 до 8 600 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. (табл. П72).

Таблица П72 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих право собственности или иное законное основание использования помещений и оборудования для осуществления фармацевтической деятельности | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам | 0 | 888,89 | 5 000 |
|  | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании, о стаже работы по соответствующей специальности и сертификата специалиста | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 557,14 | 1 000 |
|  | Оплата государственной пошлины | 600 | 2 400 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **600** | **3 846,03** | **8 600** |

Согласно данным табл. П72, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 3 846,03 руб. Большинство опрошенных (70%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 20% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной.

По мнению заявителей общая стоимость получения данной услуги должна быть снижена и варьироваться в пределах от 1 000 до 3 000 руб. (среднее значение 2 066,67 руб.).

Половина опрошенных считает дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Остальные респонденты затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься фармацевтической деятельностью.

Результаты мониторинга показали, что только 10% заявителей пользовались услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги с целью качественного и оперативного оформления документов. Затраты на услуги посредников составили 10 000 руб.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. П73).

Таблица П73 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,8 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,6 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,7 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,8 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[16]](#footnote-16) | 4,7 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,6 |
|  | **Среднее значение** | **4,53** |

Уровень доступности услуги составил 4,53 балла. Самую низкую оценку (3,8) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждений». Самую высокую оценку заявители поставили по параметру «доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 4,8 балла.

В целом, уровень доступности предоставления государственной услуги можно оценить как «хорошо».

Согласно результатам мониторинга, большинство опрошенных (90%) получили информацию о процедуре получения данной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций, 30% респондентов – из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуги.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. П74).

Таблица П74 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,9 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,7 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,9 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,9 |
|  | **Среднее значение** | **4,85** |

Данные таблицы П74 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,85 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приему)» (4,7 балла).

Необходимо отметить, что в целом по всем параметрам заявители поставили высокие оценки. Уровень качества предоставления государственной услуги можно оценить как «выше среднего».

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности составил 93,80%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги:

1. Большие сроки рассмотрения документов в различных инстанциях.

2. При оформлении лицензии на вновь созданное подразделение, необходимо переоформлять лицензию и на другие подразделения.

Необходимо отметить, что ни один из заявителей не указал, что имеет претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» (табл. П75).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,96.

Таблица П75 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 35,5 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 60 | 4,6 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 1,6 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 2 600,0 | 2 400,0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,68 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 8 | 10 | 0,8 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 10% | 0,9 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,96** |

Согласно данным таблицы П75, превышение нормативного значения было отмечено по показателям «количество документов, необходимых для получения услуги» и «доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам».

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице П76.

Таблица П76 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на осуществление фармацевтической деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих право собственности или иное законное основание использования помещений и оборудования для осуществления фармацевтической деятельности | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
|  | Копия выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам |  | 0 | 888,89 | 5 000 |  |
|  | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании, о стаже работы по соответствующей специальности и сертификата специалиста |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  | - | - | - |  |
|  | Услуги копирования |  | - | - | - |  |
|  | Заверение копий документов | 10 руб.  (за 1 стр.) | 0 | 557,14 | 1 000 |  |
|  | Оплата государственной пошлины | 2600 | 600 | 2 400 | 2 600 |  |
|  | Услуги посредников | не предусмотрено | 0 | 1 000 | 10 000 |  |
|  | **Итого:** |  | **600** | **4 846,03** | **18 600** |  |

Как следует из табл. П76, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам. В разрезе составляющих услуги респонденты указали, что все документы, кроме собственно лицензии, заверенных копий и копии санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам были получены бесплатно. Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление фармацевтической деятельности составила от 600 до 2 600 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[17]](#footnote-17), связанных с получением услуги, варьируется от 600 до 18 600 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 4 846,03 руб. Большинство опрошенных (70%) считают такие расходы при получении государственной услуги обоснованными. 20% заявителей считают, что уровень финансовых расходов может быть снижен. Остальные респонденты затруднились дать ответ на этот вопрос.

По мнению респондентов, стоимость получения данной услуги должна варьироваться в пределах от 1 000 до 3 000 руб. (среднее значение – 2 066,67 руб.)

Результаты мониторинга показали, что только 10% опрошенных обращались к услугам посредников с целью качественного и оперативного оформления документов. Стоимость услуг посредников составила 10 000 руб.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из административных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление фармацевтической деятельности.

*Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.*

## *Государственная услуга №3 «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 8 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»***

В ходе мониторинга было опрошено 8 заявителей, получивших лицензию на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, в 2012 году.

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

В ходе анализа законодательства на предмет выявления нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, выявлено пять административных регламента тем или иным образом регламентирующих порядок предоставления исследуемой услуги:

1. Приказ Минздрава Новосибирской области от 16.05.2011 №792 (ред. от 22.08.2011) «Об утверждении Административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области *исполнения государственной функции по лицензированию деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ* (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптеками федеральных организаций здравоохранения)»
2. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2273 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по выдаче лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения*»
3. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2274 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления государственной *услуги по переоформлению лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства* здравоохранения Новосибирской области»
4. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2275 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по досрочному прекращению действия лицензии* на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения Новосибирской области».
5. Приказ департамента здравоохранения Новосибирской области от 30.06.2008 №760 «Об утверждении Административного регламента отдела лицензирования медицинской, фармацевтической деятельности и контроля качества оказания медицинской помощи *по исполнению переданных полномочий по лицензированию деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ*».

Анализ указанных нормативных правовых актов позволяет сделать следующие выводы:

1. Наличие большого количества административных регламентов по одной услуге затрудняет их исполнение.

2. В соответствии с п.1 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций Новосибирской области[[18]](#footnote-18), «регламентом является нормативный правовой акт органа власти Новосибирской области, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти Новосибирской области». Соответственно, разработка административных регламентов по иным функциям, кроме контрольно-надзорных, не требуется.

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области

2) Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области.

3) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

4) Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии.

5) Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью.

6) Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование.

Следует отметить, что согласно п.3 Административного регламента при исполнении государственной функции заявители взаимодействуют со всеми перечисленными органами и учреждениями.

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

В ходе мониторинга, заявители указали, что помимо установленного нормативными правовыми актами перечня документов, необходимых для получения государственной услуги, предоставляли в Министерство здравоохранения Новосибирской области копию выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 5 до 10 документов (среднее значение – 6,13).

Таблица П77 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 0 | 1 | 2 |
| 3 | Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области; | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 0 | 1,38 | 2 |
| 5 | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью. | 1 | 1,57 | 2 |
| 6 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 0,33 | 1 |
| 7 | Нотариус | 0 | 0,75 | 2 |
| 8 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы П77, в каждый орган при получении государственной услуги заявители обращались не более двух раз. Кроме того, ни одному из заявителей не потребовалось обращаться в Управление Росреестра Новосибирской области.

Обращение в какие-либо подведомственные или сопутствующие организации при получении услуги не выявлено.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 7 до 106 дней и составляют в среднем 53,72 дня (табл. П78). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П78 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 0 | 8,75 | 20 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 2 | 10,88 | 20 |
|  | Получение документов в медицинских государственных и муниципальных учреждениях, имеющих лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 0 | 4,13 | 10 |
|  | Получение документов в организациях и учреждениях, имеющих право заниматься охранной деятельностью | 0 | 2,75 | 10 |
|  | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 0,33 | 1 |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 5 | 26,88 | 45 |
|  | **Итого:** | **7** | **53,72** | **106** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 10 до 45 дней (среднее значение – 28,13 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок на получение лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств составляет 45 дней.

Исходя из данных табл. П78, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги заявители затратили от 0 до 20 минут (среднее значение – 5,63 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги - от 0 до 5 минут (среднее значение – 0,63 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 60 мин., при получении результата государственной услуги - 15 мин.

Большинство опрошенных (75%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В свою очередь, 25% заявителей затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 200 до 3 400 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. (табл. П79).

Таблица П79 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих право собственности или иное законное основание использования помещений и оборудования для осуществления деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя | 0 | 0 | 0 |
|  | Копии справок, выданных государственными или муниципальными учреждениями здравоохранения в установленном законодательством Российской Федерации порядке, об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 250 | 800 |
|  | Оплата государственной пошлины | 200 | 700 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **200** | **950** | **3 400** |

Согласно данным табл. П79, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 950 руб. Большинство опрошенных (87,5%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 12,5% респондентов, стоимость получения данной услуги является скорее необоснованной, чем обоснованной.

По мнению заявителей, общая стоимость получения данной услуги должна быть снижена и варьироваться в пределах от 200 до 3 000 руб. (среднее значение 850 руб.).

Большинство опрошенных (85,5%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Остальные респонденты затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься деятельностью, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ.

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. П 80).

Таблица П80 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 5 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,88 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,5 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,38 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[19]](#footnote-19) | 4,38 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,5 |
|  | **Среднее значение** | **4,61** |

Уровень доступности услуги составил 4,61 балла. Самую низкую оценку (4,38) респонденты присвоили параметрам «Территориальная доступность учреждений» и «Информационная доступность порядка приема заявителей». Самую высокую оценку заявители поставили по параметру «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 5 баллов.

Согласно результатам мониторинга, все опрошенные пользовались Интернет-ресурсами учреждений и организаций для получения информации о процедуре получения данной услуги. Кроме того половина респондентов получала интересующую информацию по телефону, 37,5% респондентов – из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуги, и при личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу.

В целом, уровень доступности предоставления государственной услуги можно оценить как «хорошо».

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. П81).

Таблица П81 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,0 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 5,0 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 5,0 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 5,0 |
|  | **Среднее значение** | **4,85** |

Данные таблицы П81 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают значительно выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 5,0 баллов, что является максимально возможной оценкой в рамках данного исследования.

Уровень качества предоставления государственной услуги можно оценить как «отлично».

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности составил 96,10%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. П82).

Таблица П82 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** |
| --- | --- |
| Сложность заполнения официальных бланков |  |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 25 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |
| Неудобный режим работы учреждений | 12,5 |
| Большие очереди | 12,5 |
| Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| Низкая культура работников учреждений |  |
| Вымогательство при оформлении документов |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |

Из таблицы П82 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии, являются хождение по многим кабинетам (учреждениям); неудобный режим работы учреждений; большие очереди. Данный фактор отметили по 25%, 12,5% и 12,5% респондентов соответственно. При этом, 62,5% заявителей указали, что ничего не вызывало затруднений при получении государственной услуги.

Кроме того, респонденты отметили иные проблемы, которые по их мнению являются наиболее существенными:

1. Прием документов ведется только два раза в неделю, что создает затруднения, особенно для иногородних получателей услуги..

2. Слишком высокие требования, предъявляемые к медицинским учреждениям.

3. Большой пакет документов, который необходимо предоставить для получения государственной услуги.

Необходимо отметить, что ни один из заявителей не указал, что имеет претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств» (табл. П83).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,99.

Таблица П83 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 26,88 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 60 | 5,63 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 0,63 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 2 600,0 | 700,0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,13 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 9 | 10 | 0,9 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,99** |

Согласно данным таблицы П83, превышение нормативного значения было выявлено только по показателю «количество документов, необходимых для получения услуги». По остальным показателям фактические значения не превышали нормативно установленные.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице П84.

Таблица П84 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих право собственности или иное законное основание использования помещений и оборудования для осуществления деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
|  | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Копии справок, выданных государственными или муниципальными учреждениями здравоохранения об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Копия заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Копия заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны |  | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  | - | - | - |  |
|  | Услуги копирования |  | - | - | - |  |
|  | Заверение копий документов | 10 руб.  (за 1 стр.) | 0 | 250 | 800 |  |
|  | Оплата государственной пошлины | 2600 | 200 | 700 | 2 600 |  |
|  | Услуги посредников | не предусмотрено | - | - | - |  |
|  | **Итого:** |  | **200** | **950** | **3 400** |  |

Как следует из табл. П84, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам. В разрезе составляющих услуги респонденты указали, что все документы, кроме собственно лицензии и заверенных копий были получены бесплатно. Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, составила от 200 до 2 600 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[20]](#footnote-20), связанных с получением услуги, варьируется от 200 до 3 400 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 950 руб. Большинство опрошенных (87,5%) считают такие расходы при получении государственной услуги обоснованными. Остальные заявители затруднились дать ответ на этот вопрос.

По мнению респондентов, стоимость получения данной услуги должна варьироваться в пределах от 200 до 3 000 руб. (среднее значение – 850 руб.)

Результаты мониторинга показали, что ни один из респондентов не обращался к услугам посредников при получении государственной услуги.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из административных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств.

*Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.*

## *Государственная услуга №4 «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 10 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»***

В ходе мониторинга было опрошено 10 заявителей, получавших государственную услугу в 2012 году.

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

1) Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Управление ФНС по Новосибирской области).

2) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра по Новосибирской области).

3) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области).

4) Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области

Следует отметить, что в соответствии с п. 7 Административного регламента[[21]](#footnote-21), взаимодействие с Управлением ФНС по Новосибирской области и Управлением Росреестра по Новосибирской области осуществляет лицензирующий орган, а не заявитель.

Результаты мониторинга показали, что помимо документов, необходимых для получения государственной услуги в соответствии с п. 12 Административного регламента, заявители предоставляли в лицензирующий орган акт о соблюдении санитарных условий. Кроме того, заявители самостоятельно получали документы, которые находятся в распоряжении государственных органов:

- выписка из ЕГРЮЛ (Управлении ФНС по Новосибирской области);

- сведения о наличии у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более (Управление Росреестра по Новосибирской области).

Таким образом, среднее количество документов, которое предоставил каждый заявитель, составило 6 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 3 до 10 документов (среднее значение – 5,33).

Согласно результатам прошлогоднего мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг по исследуемой государственной услуге, проведенного Миэкономразвития Новосибирской области, половина респондентов указали, что им необходимо было предоставить пакет из 4 - 6 документов, 40% респондентов указали, что им необходимо было предоставить пакет из 7 и более документов.

Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги представлены в табл. П85.

Таблица П85 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,1 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра) | 1 | 2,25 | 5 |
| 3 | Услуги нотариуса | - | - | - |
| 4 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 2 | 2,2 | 4 |
| 5 | Другое: Роспотребнадзор | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы П85, наибольшее количество раз заявители обращались в Управление Росреестра Новосибирской области (5 раз) и Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства (4 раза). Наименьшее количество обращений приходится в Управление ФНС (1 раз).

По результатам прошлогоднего мониторинга данной услуги в Новосибирской области, большинство респондентов (70%) ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 4-6 раз, что позволяет оценить уровень административных барьеров как средний. 20% респондентов пришлось обращаться в различные инстанции 7 и более раз. Кроме того, более половины респондентов повторно обращались в Роспотребнадзор (57,14%), а также в Управление Росреестра Новосибирской области. Среднее количество обращений в один орган составило 4,86, а максимальное количество обращений в орган по данной услуге достигало 7 раз.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 14 до 82 дней и составляют в среднем 43,8 дней (табл. П86). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П86 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 7 | 30 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,4 | 2 |
|  | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
|  | Услуги нотариуса | - | - | - |
|  | Оформление лицензии в Минпромторге Новосибирской области | 10 | 25,4 | 30 |
|  | **Другие***, напишите*  **1.** Получение документов в Роспотребнадзоре | 2 | 10 | 20 |
|  | **Итого:** | **14** | **43,8** | **82** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 10 до 30 дней (среднее значение - 25,4 дней).

Согласно п. 10 Административного регламента, общий срок предоставления государственной услуги составляет 30 дней. В случае необходимости проведения дополнительной экспертизы указанный срок может быть продлен на период ее проведения, но не более чем на 30 дней.

Исходя из данных табл. П86, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области не был превышен.

Ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги составило от 0 до 1 минуты (среднее значение – 0,1 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 1 минуты (среднее значение – 0,1 мин.). Стоит отметить, что нормативный максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов и получении результата государственной услуги составляет не более 30 мин.

В ходе мониторинга выявлено, что 30% респондентов считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. Такая же доля респондентов имеют противоположное мнение. Остальные заявители затруднились дать ответ на этот вопрос.

Сравнение с результатами прошлогоднего мониторинга качества данной услуги, проведенного Минэкономразвития Новосибирской области, показывает, что временные издержки на получение услуги в 2011 году варьировались от 30 до 60 дней (среднее значение 49,5 дней), т.е. в ряде случаев были превышены в 2 раза.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным опроса, общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьируется от 40 000 до 96 000 рублей (табл. П87).

Таблица П87 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Сведения о наличии у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | 0 | 1 500 | 15 000 |
|  | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) | 0 | 100 | 1 000 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | - | - | - |
|  | Оплата государственной пошлины | 40 000 | 44 000 | 80 000 |
|  | **Итого:** | **40 000** | **45 600** | **96 000** |

Согласно данным табл. П87, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 45 600 руб. Половина опрошенных считают такую сумму расходов скорее не обоснованной, чем да. 40% заявителей считают, что такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

В соответствии со ст. 333.33 Налогового кодекса РФ за предоставление государственной услуги взимается государственная пошлина в размере:

1) за выдачу лицензии – 40 000 руб. за каждый год срока действия лицензии;

2) за продление срока действия лицензии – 40 000 руб. за каждый год срока действия лицензии.

По мнению респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 17 777,78 руб. (от 5 0000 до 30 000 руб.).

Дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов по отношению с общими затратами 70% заявителей считают значительными. По мнению 10% респондентов такие расходы являются незначительными. Остальные заявители затруднились дать ответ на этот вопрос.

В ходе мониторинга 2011 года респонденты указали, что уровень их финансовых затрат, связанных с предоставлением услуги, в среднем составил 82 000 руб., что в 2 раза больше нормативного значения, а в отдельных случаях достигал до 140 000 рублей, т.е. превышал норматив более чем в 3 раза.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011 году.

Кроме того, только 10% опрошенных указали, что пользовались услугами сторонних организаций (посредников) в связи с необходимостью экономии времени. Стоимость услуг посредников составила 13 000 руб.

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. П88).

Таблица П88 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,6 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,5 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,7 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,6 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[22]](#footnote-22) | 4,8 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,6 |
|  | **Среднее значение** | **4,63** |

Уровень доступности услуги составил 4,63 балла. Самую низкую оценку (4,3) респонденты присвоили параметру «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги». Самую высокую оценку (4,8) – параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей».

Согласно результатам мониторинга, половина заявителей получили информацию о процедуре получения данной услуги при личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу. 40% опрошенных указали, что использовали Интернет-ресурсы учреждений и организаций для получения интересующей их информации, 30% респондентов пользовались информацией из нормативных правовых актов. Получить интересующую информацию по телефону предпочли 20% респондентов. Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

По результатам мониторинга 2011 года, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области, уровень доступности составлял 3,075. Что свидетельствует о существенном повышении доступности предоставления государственной услуги.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. П89).

Таблица П89 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,0 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 5,0 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 5,0 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 5,0 |
|  | **Среднее значение** | **5,0** |

Данные таблицы П89 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают как «отличное». По всем параметрам оценки качества респонденты поставили самые высокие оценки – 5 баллов.

По результатам мониторинга 2011 года, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области, уровень качества составлял 3,6 и оценивался респондентами выше чем «удовлетворительно», но ниже чем «хорошо».

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в 2012 году составил 96,3%. Аналогичный показатель в 2011 году составлял 66,75%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. П90).

Таблица П90 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции

| **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | |
| --- | --- | --- |
| **2011 год** | **2012 год** |
| Сложность заполнения официальных бланков | 70 |  |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 | 50 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 20 | 66,7 |
| Неудобный режим работы учреждений | 30 |  |
| Большие очереди | 40 |  |
| Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 50 |  |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |
| Низкая культура работников учреждений | 20 |  |
| Вымогательство при оформлении документов |  |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |

Из таблицы П90 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции, являются дороговизна услуг (пошлин, платежей) и хождение по многих кабинетам (или учреждениям). Данный фактор отметили 66,7% и 50% респондентов соответственно.

Показательным является сравнение результатов данного мониторинга с результатами мониторинга 2011 года. Если в 2011 году респонденты указывали на семь затруднений, с которыми сталкивались при получении государственной услуги, то в 2012 году было указано только два затруднения. Кроме того 60% заявителей отметили, что не имеют претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу.

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 25,4 | 1,00 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 0,1 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 0,1 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 40 000 | 44 000 | 0,91 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,89 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 5 | 6 | 0,83 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 10 | 0,90 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,95** |

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (табл. П91).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,95.

Таблица П91 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 25,4 | 1,00 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 0,1 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 0,1 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 40 000 | 44 000 | 0,91 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,89 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 5 | 6 | 0,83 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 10 | 0,90 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,95** |

Согласно данным таблицы 185, нормативные значения были превышены только по количеству документов, необходимых для получения услуги, и по доле заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам.

Необходимо отметить, что в 2011 году интегральный показатель по данной услуге составлял 0,79.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице П92.

Таблица П92 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на право ведения образовательной деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Сведения о наличии у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | 0 | 0 | 1 500 | 15 000 | - |
|  | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) |  | 0 | 100 | 1 000 |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  | - | - | - |  |
|  | Услуги копирования |  | - | - | - |  |
|  | Заверение копий документов | 10 руб.  (за 1 стр.) | - | - | - |  |
|  | Оплата государственной пошлины | 40 000 | 40 000 | 44 000 | 80 000 | 1,10 |
|  | Услуги посредников | не предусмотрено | 13 000 | 13 000 | 13 000 |  |
|  | **Итого:** |  | **53 000** | **57 600** | **109 000** |  |

Как следует из табл. П92, в Новосибирской области отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

Респонденты указали, что им самостоятельно приходилось получать документы, которые находятся в распоряжении государственных органов:

- выписка из ЕГРЮЛ (Управлении ФНС по Новосибирской области);

- сведения о наличии у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более (Управление Росреестра Новосибирской области).

В связи с этим заявители понесли дополнительные расходы, которые варьируются от 0 до 16 000 руб. (среднее значение – 1 600 руб.).

Государственная пошлина за выдачу лицензии на розничную продажу алкогольной продукции составила от 40 000 до 80 000 руб. Оценить, было ли превышено нормативное значение государственной пошлины трудно, так как заявители могли получать лицензию на 2 года, поэтому ее стоимость и составила 80 000 руб., что соответствует законодательству.

По данным респондентов, общий размер затрат[[23]](#footnote-23), связанных с получением услуги, варьируется от 53 000 до 109 000 рублей. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 57 600 руб. Большинство опрошенных (70%) отметили, что дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов по отношению с общими затратами являются для них значительными.

Кроме того, респонденты считают, что общая стоимость получения данной услуги должна варьироваться в пределах от 5 000 до 30 000 руб. (среднее значение – 17 777,78 руб.).

Сравнение с результатами прошлогоднего мониторинга качества данной услуги, проведенного Минэкономразвития Новосибирской области, показывает, что затраты, связанные с получения услуги в 2012 году (в среднем – 57 600 руб.), существенно сократились. Так в 2011 году финансовые издержки заявителей в среднем составляли 82 000 руб.

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги не особо распространена: только 10% заявителей пользовались услугами посредников. Стоимость таких услуг составила 13 000 руб.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни по одной из исследуемых государственных услуг не было выявлено фактов мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур. В то время как в 2011 году в ходе мониторинга было установлено, что при получении государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» заявители мотивировали чиновников в целях получения государственной услуги (в форме подарка).

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на розничную торговлю алкогольной продукции. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011 году.

*Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как «низкий».*

## *Государственная услуга №5 «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 10 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»***

В ходе анализа законодательства на предмет выявления нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, выявлены следующие документы:

1. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=1653B949CC6C171B1161D3A3595F0C17CF2034193257858AAE7FD463C9X9b3K) от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2006 № 766 «О лицензировании деятельности в области обращения с ломом цветных и черных металлов».

Анализ законодательства показал, что на данный момент в Новосибирской области отсутствует действующий административный регламент[[24]](#footnote-24) предоставления исследуемой государственной услуги.

В ходе мониторинга было опрошено 10 заявителей, получавших государственную услугу в 2012 году.

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

1) Управление Росреестра по Новосибирской области.

2) Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области.

3) Новосибирский центр стандартизации и метрологии (НЦСМ).

4) Нотариус.

5) Экологическая организация.

6) Организация, оказывающая услуги по страхованию.

7) Организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств.

Необходимо отметить, что согласно Приказу Минпромторга Новосибирской области от 11.09.2012 г. №333 административный регламент предоставления исследуемой государственной услуги признан утратившим силу. В связи с этим, получение государственной услуги регламентируется Положением о лицензировании заготовки, переработки и реализации лома цветных металлов и Положением о лицензировании заготовки, переработки и реализации лома черных металлов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 14.12.2006 г. № 766. В данных Положениях не указан перечень органов, в которые должен обратиться заявитель при получении государственной услуги.

Заявители отмечали, что им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, что соответствует законодательству. Некоторые опрошенные указали на необходимость получения документов, неуказанных в перечне документов, необходимых для получения услуги:

1) документы, подтверждающие аттестацию на измерительное оборудование;

2) свидетельство об аттестации лаборатории;

3) аттестация главного метролога;

4) разрешение на проведение опасных работ;

5) заключение экспертизы технических устройств;

6) страховое свидетельство.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 5 до 10 документов (среднее значение – 7,2).

Таблица П93 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 1 | 2 |
| 2 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 2 | 2,1 | 3 |
| 3 | Нотариус | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Другое: Новосибирский центр стандартизации и метрологии (НЦСМ) | 0 | 2,71 | 4 |
| 5 | Экологическая организация | 2 | 2 | 2 |
| 6 | Организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств | 2 | 2 | 2 |
| 7 | Организация, оказывающая услуги по страхованию (Росгосстрах) | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы П93, наибольшее количество раз заявителям пришлось обращаться в Новосибирский центр стандартизации и метрологии – 4 раза. Некоторые респонденты указывали на необходимость обращений в следующие организации:

1) экологическая организация;

2) организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств;

3) организация, оказывающая услуги по страхованию.

В указанные организации заявители обращались в среднем 2 раза.

Обращение в организации, оказывающие посреднические услуги при получении исследуемой государственной услуги не выявлено.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 61 до 101 дней и составляют в среднем 73,45 дней (табл. П94).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П94 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 3,67 | 20 |
|  | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 0,78 | 1 |
|  | Оформление лицензии в Минпромторге Новосибирской области | 30 | 36 | 45 |
|  | **Другие***, напишите*  **1. Новосибирский центр стандартизации и метрологии (НЦСМ)** | 10 | 12 | 14 |
|  | **2. Экологическая организация** | 10 | 10 | 10 |
|  | **3. Организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств** | 10 | 10 | 10 |
|  | **4. Организация, оказывающая услуги по страхованию** | 1 | 1 | 1 |
|  | **Итого:** | 61 | 73,45 | 101 |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 30 до 45 дней (среднее значение – 40,5 дней).

Согласно ст. 14 Федерального закона № 99-ФЗ от 04.05.2011 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности» нормативно установленный срок на получение лицензии составляет 45 дней.

Исходя из данных табл. 33, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области не был превышен.

На ожидание в очереди для подачи документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 60 минут (среднее значение – 5 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 60 минут (среднее значение – 5 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов и получении результата государственной услуги равен 20 мин.

Большинство опрошенных (70%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. И только 10% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными. 20% опрошенных затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 2 700 до 363 600 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. (табл. П95).

Таблица П95 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании земельного участка, зданий, сооружений, оборудования, инвентаря, используемых для осуществления заготовки, переработки и реализации лома цветных металлов, а также их соответствие установленным требованиям | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия утвержденного соискателем лицензии описания технологии заготовки, переработки и реализации лома цветных металлов для каждого объекта осуществления лицензируемой деятельности с указанием состава используемого оборудования и его производительности по операциям | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 340 | 1 000 |
|  | Оплата государственной пошлины | 200 | 2 120 | 2 600 |
|  | Аккредитация главного метролога | 0 | 4 000 | 40 000 |
|  | НЦСМ (проверка дозиметров) | 2 500 | 15 625 | 35 000 |
|  | НЦСМ (свидетельство аттестации лаборатории) | 0 | 6 000 | 60 000 |
|  | Организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств | 0 | 2 500 | 25 000 |
|  | Организация, оказывающая услуги по страхованию | 0 | 20 000 | 200 000 |
|  | **Итого:** | **2700** | **50 585** | **363 600** |

Согласно данным табл. П95, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 50 585 руб. Половина опрошенных считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 30% респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 5 928,57 руб. (от 500 до 20 000 руб.).

Максимальные финансовые издержки при получении государственной услуги составили 363 600 руб. Большую часть из этих средств (200 000 руб.) респонденты заплатили за получение страхового полиса в организации, оказывающей услуги по страхованию.

40% опрошенных считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Половина респондентов затруднились дать ответ на этот вопрос. Остальные опрошенные (10%) считают, дополнительные финансовые издержки существенными.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов.

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. П96).

Таблица П96 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,7 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,7 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,9 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,7 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[25]](#footnote-25) | 4,7 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,8 |
|  | **Среднее значение** | **4,77** |

Уровень доступности услуги составил 4,77 балла. Самую высокую оценку (4,9) респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы».

В целом, все параметрам доступности предоставления государственной услуги респонденты оценили высоко.

Большинство респондентов (90%) отметили, что получали информацию о процедуре получения государственной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. П97).

Таблица П97 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,9 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,9 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,9 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,9 |
|  | **Среднее значение** | **4,9** |

Данные таблицы П97 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,9 балла. Все параметры оценки качества респонденты оценили в 4,9 балла, что свидетельствует о высоком качестве предоставления государственной услуги.

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности составил 96,7%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. П98).

Таблица П98 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** |
| --- | --- |
| Сложность заполнения официальных бланков |  |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 20 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 |
| Неудобный режим работы учреждений |  |
| Большие очереди |  |
| Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| Низкая культура работников учреждений |  |
| Вымогательство при оформлении документов |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |

Из таблицы П99 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии, являются дороговизна услуг (пошлин, платежей) и хождение по многим кабинетам (учреждениям). Данный фактор отметили по 10% и 20% респондентов соответственно.

Кроме того, респонденты отметили иные проблемы, которые по их мнению являются наиболее существенными:

1. Для получения одного документа, требуется предоставить несколько.

2. Приходится получать лицензию на заготовку, хранение, переработку и реализацию черных и цветных металлов, а также выполнять требования, которые предъявляются при получении лицензии работу с черными металлами, даже если организация занимается реализацией только цветных металлов.

3. Значительные финансовые издержки при получении отдельных документов. Например, получение свидетельства об аттестации лабораторий обходится в 60 тыс.руб.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов» (табл.П100).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,91.

Таблица П100 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 36 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 5 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 5 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 2 600,0 | 2 120,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,83 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 11 | 0,36 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,91** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области достигло значения 0,91.

Практически по всем исследуемым критериям соблюдаются нормативные значения. По критерию «Количество документов, необходимых для получения услуги» нормативно установленное значение было превышено в 2,75 раза.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице П101.

Таблица П101 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основаниисземельного участка, зданий, сооружений, оборудования, инвентаря, используемых для осуществления заготовки, переработки и реализации лома цветных металлов, а также их соответствие установленным требованиям | - | 0 | 0 | 0 | - |
|  | Копия утвержденного соискателем лицензии описания технологии заготовки, переработки и реализации лома цветных металлов для каждого объекта осуществления лицензируемой деятельности с указанием состава используемого оборудования и его производительности по операциям | - | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - | - |  |
|  | Услуги копирования | - | 0 | 0 | 0 |  |
|  | Услуги нотариуса | 10 руб.  (за 1 стр.) | 0 | 340 | 1 000 |  |
|  | Оплата государственной пошлины | 2 600 | 200 | 2 120 | 2 600 |  |
|  | Аккредитация главного метролога |  | 0 | 4 000 | 40 000 |  |
|  | НЦСМ (проверка дозиметров) |  | 2 500 | 15 625 | 35 000 |  |
|  | НЦСМ (свидетельство аттестации лаборатории) |  | 0 | 6 000 | 60 000 |  |
|  | Организация, оказывающая услуги по экспертизе технических устройств |  | 0 | 2 500 | 25 000 |  |
|  | Организация, оказывающая услуги по страхованию |  | 0 | 20 000 | 200 000 |  |
|  | Услуги посредников | не предусмотрено | - | - | - |  |
|  | **Итого:** |  | **2700** | **50 585** | **363 600** |  |

Как следует из табл. П101, государственная пошлина за выдачу лицензии составила от 200 до 2 600 руб. В целом, не превышены нормативные значения показателей.

По данным респондентов, общий размер затрат[[26]](#footnote-26), связанных с получением услуги, варьируется от 2 700 до 363 600 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 50 585 руб. Половина опрошенных считают такие расходы при получении государственной услуги обоснованными. Остальные респонденты полагают, что сумма официальных расходов должна варьироваться от 500 до 20 000 руб. (среднее значение – 5 928,57 руб.).

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги не распространена: никто из опрошенных не пользовался услугами посредников. В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из административных процедур, необходимых для получения лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов.

*Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.*

## *Государственная услуга №6 «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством образования и науки Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 10 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 10 заявителей, в том числе 8 представителей государственных (муниципальных) образовательных учреждений и 2 заявителей – частных образовательных учреждений.

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

1) Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области).

2) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Федеральное государственное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»).

3) Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области.

Следует отметить, что в соответствии с п. 26 Административного регламента, взаимодействие с Роспотребнадзором в целях получения заключения о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации санитарно-эпидемиологическим требованиям, а также с Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий - в целях получения заключения о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации требованиям пожарной безопасности должен осуществлять лицензирующий орган. В то же время большинство заявителей (80%) соответственно указали на необходимость самостоятельного обращения в эти органы (Роспотребнадзор и МЧС) в целях получения лицензии.

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

Следует отметить, что по принципу «одного окна», т.е. обратившись только в МФЦ, получили услугу только 10% опрошенных.

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти и МФЦ документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 5 до 10 документов (среднее значение – 7).

Таблица П102 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 1 | 1,6 | 3 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области») | 1 | 1,5 | 2 |
| 3 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области; | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Управление Федеральной налоговой службы | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Нотариус | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Министерство образования и науки Новосибирской области | 1 | 2 | 3 |
| 7 | Другое: МФЦ | 2 | 2,5 | 3 |

Согласно данным таблицы П102, наибольшее количество раз заявители обращались в Минобрнауки Новосибирской области, Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) и МФЦ. Наименьшее количество обращений приходится в Управление Росреестра по Новосибирской области, в Упарвление ФНС и к нотариусу.

По результатам прошлогоднего мониторинга данной услуги в Новосибирской области, большинство опрошенных (70%) обращались в различные инстанции и учреждения от 4 до 6 раз. Кроме того, доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила 70% от числа опрошенных. Наибольшее число респондентов повторно обращались в Роспотребнадзор (57,14%), кроме того, заявители указали на необходимость повторных обращений в пожарную инспекцию, Минздрав Новосибирской области и Минобрнауки Новосибирской области. Среднее количество обращений в один орган составило 4, а максимальное количество обращений в орган по данной услуге достигало 5 раз.

Обращение в какие-либо подведомственные или сопутствующие организации при получении услуги не выявлено.

Согласно результатам мониторинга, большинство опрошенных (70%) получили информацию о процедуре получения данной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций, 10% респондентов – по телефону. Остальные заявители (20%) – при личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную услугу.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 37 до 198 дней и составляют в среднем 86,11 дней (табл. П103). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П103 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 1 | 9,33 | 30 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области») | 1 | 18 | 90 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области; | 1 | 1 | 1 |
|  | Отправление документов почтовой службой | 1 | 1 | 1 |
|  | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
|  | Оформление лицензии в Министерстве образования и науки Новосибирской области | 2 | 25,78 | 45 |
|  | **Другие***, напишите*  **1. МФЦ** | 30 | 30 | 30 |
|  | **Итого:** | 37 | 86,11 | 198 |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 10 до 45 дней (среднее значение - 26,6 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок на получение лицензии на осуществление образовательной деятельности составляет 45 дней.

Исходя из данных табл. 41, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве образования и науки Новосибирской области не был превышен.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 120 минут (среднее значение – 18,9 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 2,3 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов и получении результата государственной услуги равен 20 мин.

Большинство опрошенных (70%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. И только 10% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными. 20% опрошенных затруднились дать ответ на этот вопрос.

Сравнение с результатами прошлогоднего мониторинга качества данной услуги, проведенного Минэкономразвития Новосибирской области, показывает, что временные издержки на получение услуги в 2011 году составляли 29,7 дней.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 700 до 3 900 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. (табл. П104).

Таблица П104 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии или лицензиата в собственности или на ином законном основании оснащенных зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, соответствующих установленным лицензионным нормативам обеспечения образовательной деятельности по заявленным для лицензирования образовательным программам | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 500 | 690 | 1000 |
|  | Оплата государственной пошлины | 200 | 790 | 2900 |
|  | **Итого:** | **700** | **1480** | **3900** |

Согласно данным табл. П104, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 1 480 руб. Большинство опрошенных (80%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 20% респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 800 руб. (от 0 до 2 000 руб.).

Большинство опрошенных (70%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Остальные респонденты затруднились дать ответ на этот вопрос.

В ходе мониторинга 2011 года респонденты указали, что уровень их финансовых затрат, связанных с предоставлением услуги в среднем составил 3 180 руб., что в 1,2 раза больше нормативного значения, а в отдельных случаях достигал до 6 000 рублей, т.е. превышал норматив в 2,3 раза.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011 году.

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. П105).

Таблица П105 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,5 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,5 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,3 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,5 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[27]](#footnote-27) | 4,7 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,5 |
|  | **Среднее значение** | **4,5** |

Уровень доступности услуги составил 4,5 балла. Самую низкую оценку (4,3) респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы».

По результатам мониторинга 2011 года, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области, уровень доступности составлял 3,8. Что свидетельствует о повышении доступности предоставления государственной услуги.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. П106).

ТаблицаП106 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,9 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,8 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,9 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 5 |
|  | **Среднее значение** | **4,9** |

Данные таблицы П106 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,9 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приему)» (4,8 балла).

Следует отметить, что по критерию «соблюдение сроков оказания услуги» респонденты поставили самую высокую оценку – 5 баллов, что свидетельствует о предоставлении услуги в отведенный нормативными документами срок.

В сравнении с результатами мониторинга качества данной услуги, проведенного Минэкономразвития Новосибирской области в 2011 году, уровень качества предоставления государственной услуги увеличился 24,7%.

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности составил 93,2%.

Сравнение с результатами мониторинга 2011 года, общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности существенно увеличился. Согласно данным мониторинга 2011 года этот показатель составлял 77,3%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. П107).

Таблица П107 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | |
| --- | --- | --- |
| **2011 год** | **2012 год** |
| Сложность заполнения официальных бланков | 20 |  |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 |  |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 | 10 |
| Неудобный режим работы учреждений | 30 | 10 |
| Большие очереди | 70 |  |
| Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 10 |  |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 10 |  |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений | 20 |  |
| Низкая культура работников учреждений | - |  |
| Вымогательство при оформлении документов | - |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 40 |  |

Из таблицы П107 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на осуществление образовательной деятельности, являются дороговизна услуг (пошлин, платежей) и неудобный режим работы учреждений. Данный фактор отметили по 10% респондентов.

Показательным является сравнение результатов данного мониторинга с результатами мониторинга 2011 года. Если в 2011 году респонденты указывали на девять затруднений, с которыми сталкивались при получении государственной услуги, то в 2012 году было указано только два затруднения. Но при этом все респонденты отметили, что имеют претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области» (табл. П108).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 1,00.

Таблица П108 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 25,78 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 20 | 18,9 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 20 | 2,3 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 2 600,0 | 1 480,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,51 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 8 | 8 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство образования и науки Новосибирской области достигло нормативного значения – 1.

Необходимо отметить, что в 2011 году интегральный показатель по данной услуге составлял 0,81. Можно сделать вывод, что силами сотрудников министерства удалось снизить уровень административных барьеров до максимально возможного.

***Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для получения государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области».***

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице П109.

Таблица П109 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на право ведения образовательной деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Стоимость, руб.** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии или лицензиата в собственности или на ином законном основании оснащенных зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, соответствующих установленным лицензионным нормативам обеспечения образовательной деятельности по заявленным для лицензирования образовательным программам | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
|  | Отправление документов почтовой службой |  | - | - | - |  |
|  | Услуги копирования |  | - | - | - |  |
|  | Заверение копий документов | 10 руб.  (за 1 стр.) | 500 | 690 | 1000 |  |
|  | Оплата государственной пошлины | 2600 | 200 | 790 | 2900 | 1,12 |
|  | Услуги посредников | не предусмотрено | - | - | - |  |
|  | **Итого:** |  | **700** | **1480** | **3900** |  |

Как следует из табл. П109, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам. В разрезе составляющих услуги респонденты указали, что все документы, кроме собственно лицензии и заверенных копий, были получены бесплатно. Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление образовательной деятельности составила от 700 до 2 900 руб.

По данным респондентов, общий размер затрат[[28]](#footnote-28), связанных с получением услуги, варьируется от 700 до 3 900 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 1 480 руб. Большинство опрошенных (70%) считают такие расходы при получении государственной услуги незначительными. Остальные респонденты затруднились дать ответ на этот вопрос.

Кроме того, респонденты считают, что стоимость получения данной услуги должна варьироваться в пределах от 0 до 2 000 руб.

Сравнение с результатами прошлогоднего мониторинга качества данной услуги, проведенного Минэкономразвития Новосибирской области, показывает, что затраты, связанные с получения услуги в 2012 году (в среднем – 1 480 руб.), существенно сократились. Так в 2011 году финансовые издержки заявителей в среднем составляли 3 180 руб., т.е. превышали норматив в 2,3 раза.

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги не распространена: никто из опрошенных не пользовался услугами посредников. В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление образовательной деятельности. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011 году.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий в абсолютных значениях, соответствующий нормативно установленным значениям и более низкий, чем в среднем по Российской Федерации.

## Приложение 4. Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области при предоставлении в органах исполнительной власти

## *Государственная услуга № 1 «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Отдел пособий и социальных выплат Заельцовского, Кировского, Жезнодорожного районов г. Новосибирска;  Отдел пособий и социальных выплат г. Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 7 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

1. Федеральный закон от 19.05.95 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»

2. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.12.2009 № 1012н «Об утверждении Порядка и условий назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей»

3. Приказ Минсоцразвития Новосибирской области от 19.11.2010 № 247 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячного пособия по уходу за ребенком» – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком». В целом административный регламент отвечает требованиям, установленным действующим законодательством.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П110. Уровень доступности услуги составил 3,07 балла, что ниже среднего значения уровня доступности по органу государственной власти, предоставляющего данную услугу (3,53**).**

Таблица П110 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 2,86 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,57 |
| 3 | Удобство графика работы | 2,86 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,00 |
|  | **Среднее значение** | **3,07** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П110 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами удовлетворительно. Выше среднего значения был оценен критерий «Полнота и понятность предоставляемой информации» (3,57 балла). Достаточно низко респонденты оценили критерии «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (2,86 балла) и «Удобство графика работы» (2,86 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 3,10 балла, что ниже среднего значения уровня качества по органу государственной власти в целом (3,41).

Таблица П111 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,0 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,0 |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,29 |
|  | **Среднее значение** | **3,10** |

Данные табл. П111 позволяют сделать вывод, что оценка качества услуги респондентами близка к уровню «удовлетворительно» 3,1 балла.

Средние значения по критериям «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «Комфортность оказания услуги» составили всего лишь 3 балла.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П112 ‑ Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 2 |
| Среднее значение | 3,71 |
| Максимальное значение | 5 |

Как следует из табл. П112, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний. Респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет в среднем из 3-4 документов. Максимальное количество документов, которые указали опрошенные, составило 5 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П113 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| **Минимальное значение** | **1** |
| Среднее значение | 2,57 |
| Максимальное значение | 5 |

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальн.** | **Средние** | **Максим.** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 57[[29]](#footnote-29) | 2 | 4 | 10 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлены | 2 | 3,29 | 5 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 30 | 31,4 | 40 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 25 | 32,1 | 40 |

Большинство респондентов ответило, что они обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2-3 раза, что позволяет оценить уровень административных барьеров как низкий. Максимальное количество обращений в различные инстанции (учреждения), указанное респондентами, составило 5 раз.

Таблица П114 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальн.** | **Средние** | **Максим.** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 57[[30]](#footnote-30) | 2 | 4 | 10 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлены | 2 | 3,29 | 5 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 30 | 31,4 | 40 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 25 | 32,1 | 40 |

Ни один из числа опрошенных не отметил необходимость повторных обращений в один и тот же орган.

Административным регламентом установлено, что общий срок предоставления услуги составляет 57 дней, при этом в ходе мониторинга было установлено, что фактически на предоставление услуги в целом уходит от 2 до 10 дней, среднее значение составило 4 дня, в связи с чем целесообразно внести в административный регламент изменения в части сокращения срока предоставления услуги.

Проведенный анализ показал, что на сбор документов у заявителей уходит от 2 до 5 дней.

Наблюдается незначительное превышение установленного норматива времени на ожидание в очереди для подачи документов (31,4 мин. при нормативе 30 мин).

Отметим, что в соответствии с административным регламентом заявитель не обращается за получением результата предоставления данной государственной услуги, однако респонденты отмечали, что среднее время ожидание в очереди для получения результата составило 32,1 мин., а максимальное время ожидания в очереди достигало 40 мин. Возможно, время ожидания в очереди, которое указали респонденты, было потрачено ими на этапе получения денежных средств в кассе финансовых организаций.

В ходе мониторинга респонденты указали, что при получении данной услуги у них не было никаких *финансовых затрат*.

*Фактов обращения к услугам посредников* для целей получения услуги не выявлено. Также не выявлено *фактов мотивирования чиновников*.

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,79.

Таблица П115 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 57 | 4 | 1,00 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 31,4 | 0,96 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | за результатом не обращается | 32,1 | 0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 10 | 0 | 1 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,79** |

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

При проведении мониторинга было установлено, что при получении услуги у заявителей возникают затруднения. 57,1% заявителей указали на отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги (на стендах, на официальном сайте и т.д.). По мнению респондентов также затрудняет получение услуги хождение по многим кабинетам (или учреждениям) – 42,9%. Для 14,3% опрошенных затруднениями оказались сложность заполнения официальных бланков, неудобный режим работы и большие очереди. Одной из причин затруднений является отсутствие необходимой информации об услугах (28,6%).

В качестве сложных этапов получения услуги названы:

- подача документов в орган (85,7%);

- прохождение документов в органе (71,4%);

- получение результата услуги (14,3%).

Соответственно, самым сложным для заявителей является этап подачи документов в орган.

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должны стать:

* налаживание межведомственного взаимодействия (100% опрошенных);
* предоставление услуги через Интернет (85,7%);
* изменение действующего законодательства (14,3%).

Помимо этого, 14,3% считают, что улучшить качество предоставления данной услуги может её предоставление в МФЦ.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил всего 42,9%.*

Низкий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуги свидетельствует о том, что в настоящее время при предоставлении этой услуги существуют проблемы и необходимо принятие мер, направленных на их устранение.

В целях повышения данного показателя 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. Сокращение сроков предоставления услуги в целом.

5. Сокращение сроков ожидания в очереди при подаче документов в орган и при получении результата услуги.

## *Государственная услуга № 2 «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Отдел пособий и социальных выплат Заельцовского, Кировского, Жезнодорожного районов г. Новосибирска;  Отдел пособий и социальных выплат г. Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 6 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Приказ Минсоцразвития Новосибирской области от 23.12.2010 № 419 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления услуги «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области». В целом административный регламент отвечает требованиям, установленным действующим законодательством.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П115. Уровень доступности услуги составил 3,75 балла, что выше среднего уровня доступности по органу государственной власти в целом (3,53).

Таблица П115 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 3,67 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,67 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,0 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,67 |
|  | **Среднее значение** | **3,75** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П115 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами между «удовлетворительно» и «хорошо». Выше среднего значения был оценен критерий «Удобство графика работы» (4 балла). Ниже среднего значения установлены показатели по критериям «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (3,67 балла), «Полнота и понятность предоставляемой информации» (3,67 балла) и «Удобство графика работы» (3,67 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 3,72 балла, что выше среднего значения уровня качества по органу государственной власти в целом (3,41).

Таблица П116 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,5 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,83 |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,83 |
|  | **Среднее значение** | **3,72** |

Данные табл. П116 позволяют сделать вывод, что оценка качества услуги респондентами близка к уровню «хорошо».

Выше среднего значения показатели по критериям «Комфортность оказания услуги» (3,83) и «Качество оказания услуги» (3,83). Низкую оценку получил критерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу (3,5).

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П117 ‑ Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 3 |
| Среднее значение | 4,83 |
| Максимальное значение | 6 |

Как следует из табл. П117, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний. Респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет в среднем из 4-5 документов. Максимальное количество документов, которые указали опрошенные, составило 6.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П118 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2,17 |
| Максимальное значение | 3 |

Большинство респондентов ответило, что они обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2 раза, что позволяет оценить уровень административных барьеров как низкий. Максимальное количество обращений в различные инстанции (учреждения), указанное респондентами, составило 3 раза.

Таблица П119 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальн.** | **Средние** | **Максим.** |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 15 | 40 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 90[[31]](#footnote-31) | 5 | 30,67 | 45 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлены | 1 | 2,67 | 7 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 30 | 58,33 | 150 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | за получением результата заявитель не обращается | 0 | 10,83 | 30 |

*Доля отметивших необходимость повторных обращений* в один и тот же орган составила 50% от числа опрошенных. Среднее количество обращений в один орган составило – 2 раза.

Административным регламентом установлено, что общий срок предоставления услуги составляет - 90 дней, при этом в ходе мониторинга было установлено, что фактически на предоставление услуги в целом уходит от 5 до 45 дней, среднее значение составило 30,67, в связи с чем целесообразно внести в административный регламент изменения в части сокращения срока предоставления услуги.

Проведенный анализ показал, что на сбор документов у заявителей уходит от 1 до 7 дней.

Наблюдаются превышения установленных нормативов времени на ожидание в очереди для подачи документов (58,33 мин. при нормативе 30 мин.). В отдельных случаях время, проведенное в очереди, доходило до 150 мин. (т.е. 2,5 часа).

Отметим, что в соответствии с административным регламентом заявитель не обращается за получением результата предоставления данной государственной услуги в орган власти, однако респонденты отмечали, что среднее время ожидание в очереди для получения результата составило 10,83 мин., а максимальное время ожидания в очереди достигало 30 мин. Возможно, время ожидания в очереди, которое указали респонденты, было потрачено ими на этапе получения денежных средств в кассе финансовых организаций.

В ходе мониторинга респонденты указали, что при получении данной услуги у них не было никаких *финансовых затрат*.

*Фактов обращения к услугам посредников* для целей получения услуги не выявлено. Также не выявлено *фактов мотивирования государственных служащих* для ускорения (упрощения) порядка получения услуги.

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,70.

Таблица П120 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 90 | 30,67 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 58,33 | 0,51 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | не обращаются за результатом | 10,83 | 0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 3 | 2 | 1 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | 0,70 |

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

При проведении мониторинга было установлено, что при получении услуги не возникло затруднений лишь у 33,3% опрошенных. Причинами, вызывающими затруднения у заявителей являются: хождение по многим кабинетам (16,7%), недостаточный профессиональный уровень работников (16,7%). Наибольшее затруднение вызывают большие очереди (66,7%).

В качестве сложных этапов получения услуги названы сбор необходимых для получения услуги документов (33,3%) и подача документов в орган (83,3%).

Соответственно, самым сложным для заявителей является подача документов в орган.

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должны стать:

* налаживание межведомственного взаимодействия между органами (33,3% опрошенных);
* предоставление услуги через Интернет (50%);

Помимо этого, 50% опрошенных считают, что улучшить качество предоставления данной услуги может её предоставление в МФЦ.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил всего 66,7%.*

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Организация межведомственного взаимодействия между органами.

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. Сокращение сроков предоставления услуги в целом.

5. Сокращение сроков ожидания в очереди при подаче документов.

## *Государственная услуга № 3 «Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Отдел пособий и социальных выплат Заельцовского, Кировского, Жезнодорожного районов г. Новосибирска;  Отдел пособий и социальных выплат г. Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 28 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Приказ Минсоцразвития Новосибирской области от 23.12.2010 № 420 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по ежемесячной денежной выплате отдельным категориям граждан в Новосибирской области» – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления услуги «Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области». В целом административный регламент отвечает требованиям, установленным действующим законодательством.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П121. Уровень доступности услуги составил 3,78 балла, что выше среднего значения уровня доступности по органу государственной власти в целом (3,53**).**

ТаблицаП121 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 3,64 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,82 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,82 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,82 |
|  | **Среднее значение** | **3,78** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П121 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами на приемлемом уровне (3,78). Выше среднего значения были оценены критерии «Полнота и понятность предоставляемой информации» (3,82), «Удобство графика работы» (3,82) и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (3,82). Ниже среднего значения респонденты оценили критерий «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (3,64).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 3,96 балла, что выше среднего значения уровня качества по органу государственной власти в целом (3,41).

Таблица П122 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,18 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,89 |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,82 |
|  | **Среднее значение** | **3,96** |

Данные табл. П122 позволяют сделать вывод, что оценка качества услуги респондентами близка к уровню «хорошо» 3,96 балла.

Максимальную оценку получил критерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,18). Ниже среднего значения показатели «Комфортность оказания услуги» (3,89) и Качество оказания услуги» (3,82).

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П123 ‑ Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 0 |
| Среднее значение | 2,29 |
| Максимальное значение | 10 |

Как следует из табл. П123, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий. Респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет в среднем из 2-3 документов. Максимальное количество документов, которое указали опрошенные, составило 10.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П124 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 1,39 |
| Максимальное значение | 4 |

Большинство респондентов ответило, что они обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 1-2 раза, что позволяет оценить уровень административных барьеров как низкий. Максимальное количество обращений в различные инстанции (учреждения), указанное респондентами, составило 4 раза.

Таблица П125 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальн.** | **Средние** | **Максим.** |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 10,71 | 300 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 90[[32]](#footnote-32) | 1 | 21,57 | 45 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлены | 1 | 2,18 | 14 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 5 | 39,82 | 180 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | заявитель за результатом не обращается | 0 | 14,64 | 60 |

*Доля отметивших необходимость повторных обращений* в один и тот же орган составила 3,6% от числа опрошенных. Среднее количество обращений в один орган составило – 2 раза.

Административным регламентом установлено, что общий срок предоставления услуги составляет 90 дней, при этом в ходе мониторинга было установлено, что фактически на предоставление услуги в целом уходит от 1 до 45 дней, среднее значение составило 21,57, в связи с чем целесообразно внести в административный регламент изменения в части сокращения срока предоставления услуги в целом.

Проведенный анализ показал, что на сбор документов у заявителей уходит от 1 до 14 дней.

Наблюдается превышение установленного среднего норматива времени на ожидание в очереди для подачи документов (39,82 мин. при нормативе 30 мин). Установлены случаи, когда время ожидания в очереди для подачи документов составило 180 мин., что превышает установленный норматив в 6 раз.

Отметим, что в соответствии с административным регламентом заявитель не обращается за получением результата предоставления данной государственной услуги в орган власти, однако респонденты отмечали, что среднее время ожидание в очереди для получения результата составило 14,64 мин., а максимальное время ожидания в очереди достигало 60 мин. Возможно, время ожидания в очереди, которое указали респонденты, было потрачено ими на этапе получения денежных средств в кассе финансовых организаций.

В ходе мониторинга установлено, что среднее значение финансовых издержек заявителей – 10,71 руб. Максимальная сумма, потраченная заявителями при получении услуги составила 300 рублей. Результаты мониторинга показали, что для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов заявители обращались к услугам посредников, при этом сумма затрат на эти услуги респондентами не указываются.

*Фактов мотивирования государственных служащих* для ускорения (упрощения) порядка получения услуги не отмечено.

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,55.

Таблица П126 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 90 | 21,57 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 39,82 | 0,75 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | заявитель не обращается за результатом | 14,64 | 0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 10,7 | 0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 9 | 2 | 1 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,55** |

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

При проведении мониторинга было установлено, что при получении услуги у заявителей возникают затруднения. 57,1% заявителей указали на сложность заполнения официальных бланков. По мнению респондентов также затрудняет получение услуги:

- отсутствие необходимой информации об услугах (14,3% опрошенных);

- низкая культура работников учреждений (10,7%);

- большие очереди (7,1%);

- недостаточный профессиональный уровень работников учреждений (7,1%);

- неудобный режим работы (3,6%);

- отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги (на стендах, на официальном сайте и т.д.) (3,6%).

Одной из причин, которую также назвали респонденты, является вымогательство при оформлении документов (3,6%).

В качестве сложных этапов получения услуги названы:

-сбор необходимых для получения услуги документов (17,9%);

- подача документов в орган (50%);

- прохождение документов в органе (39,3%);

- получение результата услуги (10,7%).

Соответственно, самым сложным для заявителей является подача документов в орган.

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должны стать:

* налаживание межведомственного взаимодействия (25%);
* предоставление услуги через Интернет (25%);
* изменение действующего законодательства (3,6%).

Помимо этого, 50% опрошенных считают, что улучшить качество предоставления данной услуги может её предоставление в МФЦ.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 92,9%.*

В целях повышения данного показателя 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. Сокращение сроков предоставления услуги в целом.

5. Повышение профессионального уровня работников органа власти.

6. Повышение культуры работников органа власти.

## *Услуга №4 «Государственная регистрация рождения»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Отделы ЗАГС Кировского, Ленинского, Центрального районов г. Новосибирска;  Отдел ЗАГС г. Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 14 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Государственная регистрация рождения регулируется несколькими нормативными правовыми актами:

1. Федеральный закон от 15.11.1997 № 143-ФЗ (ред. от 03.12.2011) «Об актах гражданского состояния». Глава II. Государственная регистрация рождения.

2. Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.12.2011 N 22554).

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П127 уровень доступности данной услуги составил 4,07 балла, что выше среднего уровня доступности в целом по органу государственной власти, предоставляющий услугу (УЗАГС) 3,85 балла.

Таблица П127 ‑ Уровень доступности услуги

| **№**  **п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,86 |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | 4,14 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,21 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,07 |
|  | **Среднее значение** | **4,07** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П127 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами достаточно высоко. Максимальную оценку респонденты поставили показателю «Удобство графика работы» 4,21 балла. Самый низкий балл респонденты поставили критерию «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,86 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,5 балла, что существенно выше среднего значения по органу государственной власти (УЗАГС) (3,81 балла).

Таблица П128 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,5 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,43 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,57 |
|  | **Среднее значение** | **4,5** |

Данные табл. П128 позволяют сделать вывод, что в целом качество услуги респонденты оценивают как «отлично». Максимальную оценку (4,57 баллов) заявители поставили по показателю «Качество оказания услуги» и «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,5 баллов).

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

Таблица П129 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| минимальное значение | 2 |
| среднее значение | 2,86 |
| максимальное значение | 4 |

Как следует из табл. П129, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий: все респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет из 2-3 документов.

4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

ТаблицаП130 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1 |
| среднее значение | 1,29 |
| максимальное значение | 3 |

Большинство респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 1 раз, что позволяет оценить уровень административных барьеров как низкий.

Таблица П131 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 42,86 | 200 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 1[[33]](#footnote-33) | 0 | 1,29 | 3 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | - | 1 | 1,29 | 3 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 120 | 1 | 17,64 | 90 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | - | 0 | 4,71 | 20 |

Из табл. П131 видно, что установленные административным регламентом нормативные значения качества услуги нарушаются только в части финансовых издержек. Фактическое среднее значение составило 42,86 рубля, в то время как услуга предоставляется бесплатно.

Заявители отметили, что наибольшие трудности возникли на этапе подачи документов в орган 57,1%. В качестве сложных этапов получения услуги респонденты также отметили:

Получение результата услуги - 28,6%

Сбор необходимых для получения услуги документов - 14,3%

Прохождение документов в органе - 14,3%

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила 7,1% от числа опрошенных. Среднее количество обращений в один орган составило 2 раза.

Также заявители отмечают, что у них не возникло необходимости привлекать посредников для получения данной услуги и мотивировать чиновников. Однако респонденты отметили, что средний уровень финансовых издержек составил 42,86 рублей, а максимальное значение достигало 200 рублей.

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 0,8.

Таблица П132 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 120 | 17,64 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | - | 4,71 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 42,86 | 0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,8** |

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

64,3% заявителей указало, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Мнения других респондентов о наличии затруднений разделились равными долями (по 7,1%) следующим образом:

Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)

Дороговизна услуг (пошлин, платежей)

Неудобный режим работы учреждений

Большие очереди

Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)

Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)

Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений.

Режим работы 14,3%.

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должно стать ее предоставление через сеть Интернет (50%), предоставление данной услуг в МФЦ 42,9%, налаживание взаимодействия между органами 21,4%, изменение действующего законодательства 7,1%.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 100%.*

В целях повышения качества и доступности предоставления данной услуги может быть рекомендовано следующее:

1. Организация межведомственного взаимодействия.

2. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.

3. Предоставление данной услуги в МФЦ.

4. Упрощение процедуры подачи документов в орган.

5. Повышение доступности информации о порядке предоставления услуги.

## *Услуга №5 « Государственная регистрация заключения брака»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Отделы ЗАГС Кировского, Ленинского, Центрального районов г. Новосибирска;  Отдел ЗАГС г. Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 11 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Государственная регистрация рождения регулируется несколькими нормативными правовыми актами:

1. Федеральный закон от 15.11.1997 № 143-ФЗ (ред. от 03.12.2011)  
«Об актах гражданского состояния». Глава II. Государственная регистрация рождения.

2. Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.12.2011 N 22554).

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П133 уровень доступности данной услуги составил 3,87 балла, что чуть выше среднего уровня доступности в целом по органу государственной власти, предоставляющий услугу (УЗАГС) 3,85 балла.

Таблица П133 ‑ Уровень доступности услуги

| **№**  **п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,73 |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | 4 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,09 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,64 |
|  | **Среднее значение** | **3,87** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П133 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами хорошо. Максимальную оценку респонденты поставили показателям «Удобство графика работы» (4,09 балла) и «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,00 балла). Самый низкий балл респонденты поставили критерию «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (3,87 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 3,79 балла, что ниже среднего значения по органу государственной власти (УЗАГС) (3,81 балла).

Таблица П134 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,73 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,73 |
| 3 | Качество оказания услуги | 3,91 |
|  | **Среднее значение** | **3,79** |

Данные табл. П134 позволяют сделать вывод, что в целом качество услуги респонденты оценивают не очень высоко. Максимальную оценку (3,91 баллов) заявители поставили по показателю «Качество оказания услуги».

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

Таблица П135 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1 |
| среднее значение | 3 |
| максимальное значение | 4 |

Как следует из табл. П135, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий: все респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет из 3 документов.

4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

ТаблицаП136 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1 |
| среднее значение | 1 |
| максимальное значение | 2 |

Большинство респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 1 раз, что позволяет оценить уровень административных барьеров по данному показателю как низкий.

Таблица П137 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 200 | 0 | 181,82 | 200 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30[[34]](#footnote-34) | 1 | 10 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | - | 1 | 1,09 | 5 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 120 | 0 | 11,91 | 20 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | - | 0 | 9,27 | 20 |

Из табл. П137 видно, что установленные административным регламентом нормативные значения качества услуги не нарушаются.

По мнению заявителей, срок предоставления данной услуги в среднем не превышает 10 дней, что соответствует нормативно установленному значению.

Заявители отметили, что наибольшие трудности возникли на этапе сбора необходимых для получения услуги документов 54,5%. В качестве сложных этапов получения услуги респонденты также отметили:

Подача документов в орган - 45,5%

Прохождение документов в органе - 27,3%

Получение результата услуги - 36,4%.

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила 27,3% от числа опрошенных. Среднее количество обращений в один орган составило 2 раза.

Также заявители отмечают, что у них не возникло необходимости привлекать посредников для получения данной услуги и мотивировать чиновников.

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 1,00. Это означает, что фактические значения по данной услуге соответствуют (находятся в пределах) нормативно установленных значений.

Таблица П138 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 10 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 120 | 11,91 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | - | 9,27 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 200 | 181,82 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Только 36,4% заявителей указало, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Мнения других респондентов о наличии затруднений разделились следующим образом:

Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) 36,4%

Неудобный режим работы учреждений 27,3%

Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) 27,3%

Сложность заполнения официальных бланков 9,1%

Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги 9,1%

Большие очереди 9,1%.

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должно стать ее предоставление через сеть Интернет (**81,8**%), предоставление данной услуги в МФЦ 36,4%, налаживание взаимодействия между органами 63,6%, изменение действующего законодательства 27,3%.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 100%.*

В целях повышения качества и доступности предоставления данной услуги может быть рекомендовано следующее:

1. Повышение доступности информации о стадии рассмотрения обращения и о порядке предоставления услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

2. Повышение культуры работников органа власти.

3. Оптимизация этапа подача документов в орган и этап сбора необходимых для получения услуги документов, в том числе с помощью организации межведомственного взаимодействия.

4. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.

5. Организация предоставления услуги в МФЦ.

6. Организация межведомственного взаимодействия.

## *Услуга №6 « Государственная регистрация расторжения брака»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Отделы ЗАГС Кировского, Ленинского, Центрального районов г. Новосибирска;  Отдел ЗАГС г. Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 10 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Государственная регистрация рождения регулируется несколькими нормативными правовыми актами:

1. Федеральный закон от 15.11.1997 № 143-ФЗ (ред. от 03.12.2011)  
«Об актах гражданского состояния». Глава II. Государственная регистрация рождения.

2. Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.12.2011 N 22554).

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П138 уровень доступности данной услуги составил 3,98 балла, что чуть выше среднего уровня доступности в целом по органу государственной власти, предоставляющий услугу (УЗАГС) 3,85 балла.

Таблица П138 ‑ Уровень доступности услуги

| **№**  **п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,8 |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | 4,6 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,4 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,1 |
|  | **Среднее значение** | **3,98** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П138 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами хорошо. Максимальную оценку респонденты поставили показателям «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,6 балла) и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (4,1 балла). Самый низкий балл респонденты поставили критерию «Удобство графика работы» (3,4 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 4,2 балла, что выше среднего значения по органу государственной власти (УЗАГС) (3,81 балла).

Таблица П139 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,4 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,2 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4 |
|  | **Среднее значение** | **4,2** |

Данные табл. П139 позволяют сделать вывод, что в целом качество услуги респонденты оценивают не очень высоко. Максимальную оценку (3,91 баллов) заявители поставили по показателю «Качество оказания услуги».

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

Таблица П140 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1 |
| среднее значение | 3 |
| максимальное значение | 5 |

Как следует из табл. П140, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как низкий: все респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет из 3 документов.

4.2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

Таблица П141 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1 |
| среднее значение | 2 |
| максимальное значение | 2 |

Большинство респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2 раза, что позволяет оценить уровень административных барьеров по данному показателю как низкий.

Таблица П142 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 400 | 400 | 480 | 800 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30[[35]](#footnote-35) | 2 | 31 | 60 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | - | 1 | 1,8 | 4 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 120 | 5 | 32,5 | 90 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | - | 0 | 40,5 | 120 |

Из табл. П142 видно, что установленные административным регламентом нормативные значения качества услуги незначительно нарушаются.

Превышение фактических значений над нормативно установленными значениями наблюдается по сроку получения услуги на 1 день и по финансовым издержкам на 80 рублей.

Заявители отметили, что наибольшие трудности возникли на этапе подачи документов в орган 50%. В качестве сложных этапов получения услуги респонденты также отметили:

Сбор необходимых для получения услуги документов - 30%

Получение результата услуги - 30%.

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган составила 30% от числа опрошенных. Среднее количество обращений в один орган составило 2 раза.

По данной услуге было зафиксировано одно обращение к посреднику в целях экономии времени. При этом данное обращение не повлекло за собой дополнительных финансовых издержек.

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 0,96.

Таблица П143 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 31 | 0,97 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 120 | 32,5 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | - | 40,5 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 400 | 480 | 0,83 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,6 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,96** |

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Только 40% заявителей указало, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Мнения других респондентов о наличии затруднений разделились следующим образом:

Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) 40%

Неудобный режим работы учреждений 20%

Большие очереди 20%

Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) 10%

Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги 10%.

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должно стать ее предоставление через сеть Интернет (**60**%), предоставление данной услуги в МФЦ и налаживание взаимодействия между органами по 30%, изменение действующего законодательства 10%.

Кроме того в качестве иных пожеланий по мерам повышения качества услуги респонденты указали:

- увеличение количества кабинетов, в которых ведется прием и соответственно специалистов 20%;

- сократить время обслуживания заявителей 10%

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил 100%.*

В целях повышения качества и доступности предоставления данной услуги может быть рекомендовано следующее:

1. Оптимизация графика работы.

2. Оптимизировать этап подачи документов в орган и этап сбора необходимых для получения услуги документов, в том числе с помощью организации межведомственного взаимодействия.

3. Повышение доступности информации о стадии рассмотрения обращения и о порядке предоставления услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

4. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.

5. Организация предоставления услуги в МФЦ.

6. Организация межведомственного взаимодействия.

## *Государственная услуга № 7 «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Центры занятости Ленинского и Заельцовского районов города Новосибирска;  Центр занятости города Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 23 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

1. Закон Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации».

2. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 03.07.2006 N 513 «Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по труду и занятости по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников».

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П144. Уровень доступности услуги составил 3,03 балла, что ниже среднего значения уровня доступности по органу государственной власти в целом (3,14**).**

Таблица П144 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 2,78 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,57 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,17 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 2,61 |
|  | **Среднее значение** | **3,03** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П144 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами на «удовлетворительно». Выше среднего значения был оценен критерий «Полнота и понятность предоставляемой информации» (3,57 балла). Самую низкую оценку получил критерий «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (2,61 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 3,30 балла, что ниже среднего значения уровня качества по органу государственной власти в целом (3,36).

Таблица П145 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,13 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,43 |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,35 |
|  | **Среднее значение** | **3,30** |

Данные табл. П145 позволяют сделать вывод, что оценка качества услуги респондентами близка к уровню «удовлетворительно» 3,30 балла.

Самый низкий показатель установлен по критерию «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (3,13).

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П146 ‑ Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 3 |
| Среднее значение | 4,91 |
| Максимальное значение | 8 |

Как следует из табл. П146, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как средний. Респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет в среднем из 4-5 документов. Максимальное количество документов, которые указали опрошенные, составило 8.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П147 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 1 |
| Среднее значение | 2,39 |
| Максимальное значение | 5 |

Большинство респондентов ответило, что они обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2-3 раза, что позволяет оценить уровень административных барьеров как низкий. Максимальное количество обращений в различные инстанции (учреждения), указанное респондентами, составило 5 раз.

Таблица П148 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальн.** | **Средние** | **Максим.** |
| 1 | Количество повторных обращений | 0 | 2 | 2,41 | 3 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (мин.) | 55[[36]](#footnote-36) или 45[[37]](#footnote-37) | 3 | 6 | 15 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | не установлено | 2 | 3,3 | 5 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 10 | 28,26 | 60 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | нет обращения за результатом | 10 | 22,83 | 40 |

*Доля отметивших необходимость повторных обращений* в один и тот же орган составила 95,7% от числа опрошенных. Среднее количество обращений в один орган составило 2,41.

Среднее значение временных затрат на предоставление услуги в целом составило 6 мин.

Проведенный анализ показал, что на сбор документов у заявителей уходит от 2 до 5 дней.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов в среднем составили 28,26 мин., для получения результата услуги – 22,83 мин.

Максимальное время ожидания в очереди на получение результата услуги, по мнению респондентов, составило 40 мин. Однако в соответствии с административным регламентом результат услуги предоставляется во время обращения заявителя в центр занятости, следовательно ожидание в очереди за результатом услуги отсутствует.

В ходе мониторинга респонденты указали, что при получении этой услуги у них не было никаких *финансовых издержек*.

*Фактов обращения к услугам посредников* для целей получения услуги не выявлено. Также не выявлено *фактов мотивирования государственных служащих* для ускорения (упрощения) порядка получения услуги.

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,96.

Таблица П149 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 55 | 6 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 28,83 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут |  |  |  |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,4 | 0,83 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,96** |

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

При проведении мониторинга было установлено, что при получении услуги у заявителей возникают следующие затруднения:

- сложность заполнения официальных бланков – 8,7%;

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) – 47,8%;

- неудобный режим работы- 56,5%;

- большие очереди – 43,5%;

- отсутствие необходимой информации об услуге – 52,2%;

- отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (8,7%);

- отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услугу (8,7%).

Наиболее сложным для заявителей было сформировать пакет необходимых документов для получения услуги (91,3% опрошенных) и подать документы в орган (95,7%).

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должны стать:

* налаживание межведомственного взаимодействия (100% опрошенных);
* предоставление услуги через Интернет (73,9%%);
* изменение действующего законодательства (17,4%).

Помимо этого, 17,4% от числа опрошенных считают, что улучшить качество предоставления данной услуги может её предоставление в МФЦ.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил всего 87%, что является достаточно высоким показателем.*

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Утверждение административного регламента предоставления государственной услуги.
2. Организация межведомственного взаимодействия.
3. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.
4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

## *Государственная услуга № 8 «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Центры занятости Ленинского и Заельцовского районов города Новосибирска;  Центр занятости города Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 9 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

В соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона от 27.07.2010   
№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с административными регламентами.

Административным регламентом предоставления государственной услуги должны быть установлены:

стандарт предоставления услуги;

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

формы контроля за исполнением административного регламента;

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

В ходе мониторинга установлено, что административный регламент, устанавливающий порядок предоставления услуги «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» отсутствует.

В настоящее время Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО при предоставлении услуги руководствуется постановлением Правительства Новосибирской области от 21.12.2011 №581-п «Об утверждении порядка предоставления финансовой поддержки безработным гражданам, а также женщинам в период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет, направленным государственными казенными учреждениями Новосибирской области центрами занятости населения на профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации в другую местность, а также её размеров».

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П150. Уровень доступности услуги составил 3,14 балла, что соответствует среднему значению уровня доступности по органу государственной власти в целом (3,14**).**

Таблица П150 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 3,22 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,22 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,11 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,0 |
|  | **Среднее значение** | **3,14** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П150 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами на «удовлетворительно». Самую низкую оценку получил критерий «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (3 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 3,43 балла, что выше среднего значения уровня качества по органу государственной власти в целом (3,36).

Таблица П151 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,0 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,3 |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,0 |
|  | **Среднее значение** | **3,43** |

Данные табл. П151 позволяют сделать вывод, что оценка качества услуги респондентами находится между уровнем «удовлетворительно» и «хорошо»- 3,43 балла.

Следует отметить, что более всего респонденты удовлетворены показателем «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу». Самый низкий показатель установлен по критерию «Качество оказания услуги» (3,0).

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П152 ‑ Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 5 |
| Среднее значение | 7,22 |
| Максимальное значение | 10 |

Как следует из табл. П152, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как высокий. Респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет в среднем из 7-8 документов. Максимальное количество документов, которое указали опрошенные, составило 10.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П153 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 2 |
| Среднее значение | 2,33 |
| Максимальное значение | 3 |

Большинство респондентов ответило, что они обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2-3 раза, что позволяет оценить уровень административных барьеров как низкий. Максимальное количество обращений в различные инстанции (учреждения), указанное респондентами, составило 3 раза.

Таблица П154 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальн.** | **Средние** | **Максим.** |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 | 3,13 | 5 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 10 | 3 | 4,78 | 5 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлены | 2 | 3,67 | 5 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | Не установлены | 10 | 23,89 | 40 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | Не установлены | 20 | 24,44 | 40 |

*Доля отметивших необходимость повторных обращений* в один и тот же орган составила 88,9% от числа опрошенных. Среднее количество обращений в один орган составило 3,13.

Среднее значение временных затрат на предоставление услуги в целом составило 4,78 дней.

Проведенный анализ показал, что на сбор документов у заявителей уходит от 2 до 5 дней.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов в среднем составили 23,89 мин., для получения результата услуги – 24,44 мин.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов и на получение результата услуги составило 40 мин.

Целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы[[38]](#footnote-38) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.

В ходе мониторинга респонденты указали, что при получении этой услуги у них не было никаких *финансовых затрат*.

*Фактов обращения к услугам посредников* для целей получения услуги не выявлено. Случаев мотивации чиновников в целях получения данной услуги установлено не было.

Рассчитать интегральную оценку уровня административный барьеров не представляется возможным, поскольку отсутствует административный регламент предоставления услуги, устанавливающий нормативные значения временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов и для получения результата услуги.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

При проведении мониторинга было установлено, что при получении услуги особенно затрудняют заявителей хождение по многим кабинетам (100%) и большие очереди (88,9%). Также имеют место быть трудности при заполнении официальных бланков – 11,1%. Считают неудобным режим работы 11,1% респондентов.

Наиболее сложным для заявителей было сформировать пакет необходимых документов для получения услуги (100% опрошенных) и подать документы в орган (100%).

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должны стать:

* налаживание межведомственного взаимодействия (100% опрошенных);
* изменение действующего законодательства (77,8%).
* предоставление услуги через Интернет (33,3%).

В целом, *доля удовлетворенных качеством и доступностью предоставленной услуги* составила 88,9% от числа опрошенных*.*

В целях повышения данного показателя может быть рекомендовано следующее:

1. Утверждение административного регламента предоставления государственной услуги.
2. Организация межведомственного взаимодействия.
3. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.
4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.

## *Государственная услуга №9 «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 10 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

В ходе анализа законодательства на предмет выявления нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, выявлено четыре административных регламента тем или иным образом регламентирующих порядок предоставления исследуемой услуги:

1. Приказ Минздрава Новосибирской области от 16.05.2011 №791 (ред. от 22.08.2011) «Об утверждении Административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области *исполнения государственной функции по лицензированию медицинской деятельности организаций муниципальной и частной систем здравоохранения* (за исключением деятельности по оказанию высокотехнологичной медицинской помощи)»
2. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2273 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по выдаче лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения*»
3. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2274 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления государственной *услуги по переоформлению лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства* здравоохранения Новосибирской области»
4. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2275 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по досрочному прекращению действия лицензии* на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения Новосибирской области».

Анализ указанных нормативных правовых актов позволяет сделать следующие выводы:

1. Наличие большого количества административных регламентов по одной услуге затрудняет их исполнение.

2. В соответствии с п.1 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций Новосибирской области[[39]](#footnote-39), «регламентом является нормативный правовой акт органа власти Новосибирской области, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти Новосибирской области». Соответственно, разработка административных регламентов по иным функциям, кроме контрольно-надзорных, не требуется.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П155. Уровень доступности услуги составил 4,18 балла, что ниже среднего значения уровня доступности по органу государственной власти, предоставляющего данную услугу (4,44**).**

Таблица П155 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,2 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,8 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,7 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,0 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[40]](#footnote-40) | 4,8 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,6 |
|  | **Среднее значение** | **4,18** |

Самую низкую оценку (3,7) респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы». Помимо этого, достаточно низко заявители оценили «Полноту и понятность предоставляемой информации». Наивысший балл респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» - 4,8 балла.

1. **Уровень качества**

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. П156). Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,7 балла, что ниже среднего значения уровня качества по органу государственной власти в целом (4,85).

Таблица П156 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,7 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,6 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,7 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,8 |
|  | **Среднее значение** | **4,7** |

Данные таблицы П156 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают выше, чем доступность. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приему)» (4,6 балла). Хотя, в целом, по всем параметрам качества предоставления услуги заявители поставили высокие оценки. Самый высокий балл был присвоен параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» - 4,8 балла.

1. **Уровень административных барьеров**

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 3 до 10 документов (среднее значение – 7,22).

Таблица П157 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0,2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Санэпиднадзор, Санэпидстанция) | 1 | 4,6 | 30 |
| 3 | Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 0 | 2 | 10 |
| 4 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 2 | 15 |
| 5 | Нотариус | 1 | 1,1 | 2 |
| 6 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2,2 | 4 |

Согласно данным таблицы 1, наибольшее количество раз заявители обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (30 раз), организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование (15 раз) и организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники (10 раз).

Наименьшее количество обращений приходится в Управление Росреестра по Новосибирской области, и в нотариальные организации.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 63 до 534 дней и составляют в среднем 143 дня (табл. П158). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П158 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 10 | 59,8 | 360 |
|  | Получение документов в организациях, имеющих лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 0 | 8,7 | 60 |
|  | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 2,4 | 20 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 1 | 1,1 | 2 |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 20 | 39 | 60 |
|  | **Другие***, напишите*  **1. МФЦ** | 30 | 30 | 30 |
|  | **Итого:** | 63 | 143 | 534 |

Согласно данным табл. П158, наибольшее количество времени затрачено заявителями при получении документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области – 360 дней.

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 20 до 60 дней (среднее значение - 39 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок на получение лицензии на осуществление медицинской деятельности составляет 45 дней.

Исходя из данных табл. 2, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области в отдельных случаях был превышен в 1,33 раза.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 60 минут (среднее значение – 20,5 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 3,7 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 60 минут, при получении результата государственной услуги - 15 мин.

40% опрошенных считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. Такое же количество заявителей затруднились ответить на данный вопрос. Еще 20% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 200 до 445 600 рублей при нормативном размере затрат 49 250 руб. (табл. П159).

Таблица П159 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копия выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности | 0 | 0 | 0 |
|  | Копии регистрационных удостоверений и сертификатов соответствия на используемую медицинскую технику | 0 | 2 300 | 10 000 |
|  | Копии документов об образовании и квалификации работников заявителя, осуществляющих техническое обслуживание медицинской техники, или договора с организацией, имеющей лицензию на осуществление этого вида деятельности | 0 | 43 800 | 430 000 |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, помещений, оборудования и медицинской техники, необходимых для выполнения работ (услуг), соответствующих установленным к ним требованиям | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 1 030 | 3 000 |
|  | Оплата государственной пошлины | 200 | 2 120 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **200** | **49 250** | **445 600** |

Согласно данным табл. П159, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 49 250 руб. Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при получении копии документов об образовании и квалификации работников заявителя, осуществляющих техническое обслуживание медицинской техники, или договора с организацией, имеющей лицензию на осуществление этого вида деятельности.

Большинство опрошенных (80%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 10% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной.

Результаты мониторинга показали, что по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 200 до 5 000 руб. (среднее значение – 2 920 руб.)

Большинство опрошенных (60%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. 30% респондентов затруднились дать ответ на этот вопрос. И только 10% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, значительными по отношению с общими затратами.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься медицинской деятельностью.

В ходе мониторинга было выявлено, что у 10% респондентов возникла необходимость в услугах сторонних организаций (посредников) в целях экономии времени и в связи со сложностью прохождения процедур получения услуги. Назвать сумму вознаграждения посреднических организаций заявители отказались.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» (табл. П160).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,98.

Таблица П160 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 39 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 60 | 20,5 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 3,7 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 2 600,0 | 2 120,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,02 | 0,99 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 10 | 10 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 10% | 0,90 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,98** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство здравоохранения Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 98%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. П161).

Таблица П161 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** |
| --- | --- |
| Сложность заполнения официальных бланков | 30 |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 30 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |
| Неудобный режим работы учреждений | 30 |
| Большие очереди | 30 |
| Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 40 |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| Низкая культура работников учреждений |  |
| Вымогательство при оформлении документов |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |

Из таблицы П161 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на осуществление медицинской деятельности, является отсутствие необходимой информации об услугах (40%), сложность заполнения официальных бланков, хождение по многим кабинетам (или учреждениям). Кроме того у заявителей вызывают сложности неудобный режим работы учреждений и большие очереди.

Для получения данной государственной услуги 10% респондентов обращались к услугам посреднических организаций, руководствуясь при этом необходимостью экономии времени сотрудников и сложностью прохождения процедур получения услуги.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление медицинской деятельности. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2011 году.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

## *Государственная услуга №10 «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 10 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

В ходе анализа законодательства на предмет выявления нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, выявлено пять административных регламента тем или иным образом регламентирующих порядок предоставления исследуемой услуги:

1. Приказ Минздрава Новосибирской области от 16.05.2011 №793 (ред. от 22.08.2011) «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области *исполнения государственной функции по лицензированию фармацевтической деятельности* (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптеками федеральных организаций здравоохранения)»
2. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2273 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по выдаче лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения*»
3. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2274 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления государственной *услуги по переоформлению лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства* здравоохранения Новосибирской области»
4. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2275 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по досрочному прекращению действия лицензии* на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения Новосибирской области».
5. Приказ департамента здравоохранения Новосибирской области от 30.06.2008 №762 «Об утверждении Административного регламента отдела лицензирования медицинской, фармацевтической деятельности и контроля качества оказания медицинской помощи по *исполнению переданных полномочий по лицензированию фармацевтической деятельности*».

Анализ указанных нормативных правовых актов позволяет сделать следующие выводы:

1. Наличие большого количества административных регламентов по одной услуге затрудняет их исполнение.

2. В соответствии с п.1 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций Новосибирской области[[41]](#footnote-41), «регламентом является нормативный правовой акт органа власти Новосибирской области, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти Новосибирской области». Соответственно, разработка административных регламентов по иным функциям, кроме контрольно-надзорных, не требуется.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П162. Уровень доступности услуги составил 4,53 балла, что выше среднего значения уровня доступности по органу государственной власти, предоставляющего данную услугу (4,44).

Таблица П162 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,8 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,6 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,7 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,8 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[42]](#footnote-42) | 4,7 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,6 |
|  | **Среднее значение** | **4,53** |

Самую низкую оценку (3,8) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждений». Самую высокую оценку заявители поставили по параметру «доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 4,8 балла.

В целом, уровень доступности предоставления государственной услуги можно оценить как «хорошо».

1. **Уровень качества**

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 13). Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,85 балла, что соответствует уровню качества по органу государственной власти в целом.

Таблица П163 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,9 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,7 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,9 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,9 |
|  | **Среднее значение** | **4,85** |

Данные таблицы П163 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают выше, чем доступность. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приему)» (4,7 балла).

Необходимо отметить, что в целом по всем параметрам заявители поставили высокие оценки. Уровень качества предоставления государственной услуги можно оценить как «выше среднего».

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности составил 93,80%.

1. **Уровень административных барьеров**

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 5 до 10 документов (среднее значение – 6,5).

Таблица П164 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 1,75 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Санэпиднадзор, Санэпидстанция) | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 1,5 | 2 |
| 5 | Нотариус | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Другие: МЧС | 2 | 2 | 2 |
| 7 | Другие: Управление ФНС | 1 | 1,5 | 2 |

Согласно данным таблицы П164, максимальное значение количества обращений заявителей в различные инстанции и учреждения не превышают двух.

Помимо основных органов власти, при получении государственной услуги заявителям пришлось обращаться в Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) и Управление ФНС по Новосибирской области. Наименьшее количество обращений

отмечено в организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 54 до 164 дней и составляют в среднем 70,25 дней (табл. П165). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П165 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 26,2 | 60 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 30 | 35,5 | 45 |
|  | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 0,7 | 2 |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 20 | 35,% | 45 |
|  | **Другие***, напишите*  **1. МЧС** | 1 | 5,5 | 10 |
|  | **2. Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области** | 2 | 2 | 2 |
|  | **Итого:** | **54** | **70,25** | **164** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 20 до 30 дней (среднее значение - 28 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок на получение лицензии на осуществление фармацевтической деятельности составляет 45 дней.

Исходя из данных табл. П165, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 4,6 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 1,6 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 60 мин., при получении результата государственной услуги - 15 мин.

Половина опрошенных считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В свою очередь, 30% заявителей отметили обратное. 20% респондентов затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 600 до 8 600 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. (табл. П166).

Таблица П166 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих право собственности или иное законное основание использования помещений и оборудования для осуществления фармацевтической деятельности | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия выданного в установленном порядке санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам | 0 | 888,89 | 5 000 |
|  | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании, о стаже работы по соответствующей специальности и сертификата специалиста | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 557,14 | 1 000 |
|  | Оплата государственной пошлины | 600 | 2 400 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **600** | **3 846,03** | **8 600** |

Согласно данным табл. П166, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 3 846,03 руб. Большинство опрошенных (70%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 20% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной.

По мнению заявителей общая стоимость получения данной услуги должна быть снижена и варьироваться в пределах от 1 000 до 3 000 руб. (среднее значение 2 066,67 руб.).

Половина опрошенных считает дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Остальные респонденты затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься фармацевтической деятельностью.

Результаты мониторинга показали, что только 10% заявителей пользовались услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги с целью качественного и оперативного оформления документов. Затраты на услуги посредников составили 10 000 руб.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» (табл. П167).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,96.

Таблица П167 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 35,5 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 60 | 4,6 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 1,6 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 2 600,0 | 2 400,0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,68 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 8 | 10 | 0,8 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 10% | 0,9 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,96** |

Согласно данным таблицы 14, превышение нормативного значения было отмечено по показателям «количество документов, необходимых для получения услуги» и «доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам».

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги:

1. Большие сроки рассмотрения документов в различных инстанциях.

2. При оформлении лицензии на вновь созданное подразделение, необходимо переоформлять лицензию и на другие подразделения.

Необходимо отметить, что ни один из заявителей не указал, что имеет претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из административных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление фармацевтической деятельности.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

## *Государственная услуга №11 «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 8 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

В ходе анализа законодательства на предмет выявления нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, выявлено пять административных регламента тем или иным образом регламентирующих порядок предоставления исследуемой услуги:

1. Приказ Минздрава Новосибирской области от 16.05.2011 №792 (ред. от 22.08.2011) «Об утверждении Административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области *исполнения государственной функции по лицензированию деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ* (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптеками федеральных организаций здравоохранения)»
2. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2273 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по выдаче лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения*»
3. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2274 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления государственной *услуги по переоформлению лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства* здравоохранения Новосибирской области»
4. Приказ Минздрава Новосибирской области от 30.12.2010 №2275 «Об утверждении административного регламента министерства здравоохранения Новосибирской области предоставления *государственной услуги по досрочному прекращению действия лицензии* на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, отнесенной к полномочиям министерства здравоохранения Новосибирской области».
5. Приказ департамента здравоохранения Новосибирской области от 30.06.2008 №760 «Об утверждении Административного регламента отдела лицензирования медицинской, фармацевтической деятельности и контроля качества оказания медицинской помощи *по исполнению переданных полномочий по лицензированию деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ*».

Анализ указанных нормативных правовых актов позволяет сделать следующие выводы:

1. Наличие большого количества административных регламентов по одной услуге затрудняет их исполнение.

2. В соответствии с п.1 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций Новосибирской области[[43]](#footnote-43), «регламентом является нормативный правовой акт органа власти Новосибирской области, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти Новосибирской области». Соответственно, разработка административных регламентов по иным функциям, кроме контрольно-надзорных, не требуется.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П168. Уровень доступности услуги составил 4,61 балла, что выше среднего значения уровня доступности по органу государственной власти, предоставляющего данную услугу (4,44).

Таблица П168 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 5 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,88 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,5 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,38 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[44]](#footnote-44) | 4,38 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,5 |
|  | **Среднее значение** | **4,61** |

Самую низкую оценку (4,38) респонденты присвоили параметрам «Территориальная доступность учреждений» и «Информационная доступность порядка приема заявителей». Самую высокую оценку заявители поставили по параметру «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 5 баллов.

В целом, уровень доступности предоставления государственной услуги можно оценить как «хорошо».

1. **Уровень качества**

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. П169). Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 5,0 баллов, что является максимально возможной оценкой в рамках данного исследования.

Таблица П169 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,0 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 5,0 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 5,0 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 5,0 |
|  | **Среднее значение** | **5,00** |

Данные таблицы П169 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают значительно выше, чем доступность.

Уровень качества предоставления государственной услуги можно оценить как «отлично».

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности составил 96,10%.

1. **Уровень административных барьеров**

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 5 до 10 документов (среднее значение – 6,13).

Таблица П170 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 0 | 1 | 2 |
| 3 | Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области; | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 0 | 1,38 | 2 |
| 5 | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью. | 1 | 1,57 | 2 |
| 6 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 0,33 | 1 |
| 7 | Нотариус | 0 | 0,75 | 2 |
| 8 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы П170, в каждый орган при получении государственной услуги заявители обращались не более двух раз. Кроме того, ни одному из заявителей не потребовалось обращаться в Управление Росреестра Новосибирской области.

Обращение в какие-либо подведомственные или сопутствующие организации при получении услуги не выявлено.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 7 до 106 дней и составляют в среднем 53,72 дня (табл. П171). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица П171‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 0 | 8,75 | 20 |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 2 | 10,88 | 20 |
|  | Получение документов в медицинских государственных и муниципальных учреждениях, имеющих лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 0 | 4,13 | 10 |
|  | Получение документов в организациях и учреждениях, имеющих право заниматься охранной деятельностью | 0 | 2,75 | 10 |
|  | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 0,33 | 1 |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 5 | 26,88 | 45 |
|  | **Итого:** | **7** | **53,72** | **106** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 10 до 45 дней (среднее значение – 28,13 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок на получение лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств составляет 45 дней.

Исходя из данных табл. П171, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги заявители затратили от 0 до 20 минут (среднее значение – 5,63 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги - от 0 до 5 минут (среднее значение – 0,63 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов составляет 60 мин., при получении результата государственной услуги - 15 мин.

Большинство опрошенных (75%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В свою очередь, 25% заявителей затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 200 до 3 400 рублей при нормативном размере затрат 2 600 руб. (табл. П172).

Таблица П172 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
|  | Копии документов, подтверждающих право собственности или иное законное основание использования помещений и оборудования для осуществления деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя | 0 | 0 | 0 |
|  | Копии справок, выданных государственными или муниципальными учреждениями здравоохранения в установленном законодательством Российской Федерации порядке, об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации | 0 | 0 | 0 |
|  | Копия заключения органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны | 0 | 0 | 0 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 0 | 250 | 800 |
|  | Оплата государственной пошлины | 200 | 700 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **200** | **950** | **3 400** |

Согласно данным табл. П172, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 950 руб. Большинство опрошенных (87,5%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 12,5% респондентов, стоимость получения данной услуги является скорее необоснованной, чем обоснованной.

По мнению заявителей, общая стоимость получения данной услуги должна быть снижена и варьироваться в пределах от 200 до 3 000 руб. (среднее значение 850 руб.).

Большинство опрошенных (85,5%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Остальные респонденты затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***. Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься деятельностью, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ.

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств» (табл. П173).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,99.

Таблица П173 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 26,88 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 60 | 5,63 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 0,63 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 2 600,0 | 700,0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,13 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 9 | 10 | 0,9 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,99** |

Согласно данным таблицы 22, превышение нормативного значения было выявлено только по показателю «количество документов, необходимых для получения услуги». По остальным показателям фактические значения не превышали нормативно установленные.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. П174).

Таблица П174 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** |
| --- | --- |
| Сложность заполнения официальных бланков |  |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 25 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |
| Неудобный режим работы учреждений | 12,5 |
| Большие очереди | 12,5 |
| Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| Низкая культура работников учреждений |  |
| Вымогательство при оформлении документов |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |

Из таблицы П174 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии, являются хождение по многим кабинетам (учреждениям); неудобный режим работы учреждений; большие очереди. Данный фактор отметили по 25%, 12,5% и 12,5% респондентов соответственно. При этом, 62,5% заявителей указали, что ничего не вызывало затруднений при получении государственной услуги.

Кроме того, респонденты отметили иные проблемы, которые по их мнению являются наиболее существенными:

1. Прием документов ведется только два раза в неделю, что создает затруднения, особенно для иногородних получателей услуги..

2. Слишком высокие требования, предъявляемые к медицинским учреждениям.

3. Большой пакет документов, который необходимо предоставить для получения государственной услуги.

Необходимо отметить, что ни один из заявителей не указал, что имеет претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу.

Результаты мониторинга показали, что ни один из респондентов не обращался к услугам посредников при получении государственной услуги.

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни одни из опрошенных не указал на необходимость мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур.

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из административных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств.

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий.

## *Государственная услуга № 12 «Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Министерство строительства и ЖКХ Новосибирской области (г. Новосибирск) |
| **Общее количество опрошенных:** | 4 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

1. Постановление администрации Новосибирской области от 30.07.2009 N 286-па «О предоставлении за счет средств областного бюджета Новосибирской области субсидий для компенсации части процентной ставки по банковским кредитам, обеспеченным государственными гарантиями Новосибирской области, полученным застройщиками на цели завершения строительства многоквартирных жилых домов».

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П175. Уровень доступности услуги составил 3,56 балла, что незначительно выше среднего значения уровня доступности по органу государственной власти, предоставляющего данную услугу (3,53**).**

Таблица П175 ‑ Уровень доступности услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,5 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,25 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,5 |
|  | **Среднее значение** | **3,56** |

В целом данные исследования, представленные в табл. П175 позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги оценивается респондентами хорошо. Выше среднего значения был оценен критерий «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (4 балла). Достаточно низко респонденты оценили критерии «Удобство графика работы» (3,25 балла).

1. **Уровень качества**

Уровень качества составил 3,83 балла, что ниже среднего значения уровня качества по органу государственной власти в целом (3,92).

Таблица П176 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4 |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,5 |
|  | **Среднее значение** | **3,83** |

Критерии «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «Комфортность оказания услуги» были оценены выше среднего значения по данному показателю и составили по 4 балла.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.*

Таблица П177 ‑ Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 6 |
| Среднее значение | 7,75 |
| Максимальное значение | 9 |

Как следует из табл. П177, по данному показателю уровень административных барьеров по данной услуге можно оценить как высокий. Респонденты указали, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет в среднем из 7-8 документов. Максимальное количество документов, которые указали опрошенные, составило 9 документов.

*Количество обращений в инстанции (учреждения).*

Таблица П178 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |
| --- | --- |
| Минимальное значение | 2 |
| Среднее значение | 3,25 |
| Максимальное значение | 4 |

Большинство респондентов ответило, что они обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 3 раза, что позволяет оценить уровень административных барьеров как низкий. Максимальное количество обращений в различные инстанции (учреждения), указанное респондентами, составило 4 раза.

ТаблицаП179 ‑ Уровень административных барьеров

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальн.** | **Средние** | **Максим.** |
| 1 | Количество повторных обращений | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 10[[45]](#footnote-45) | 45 | 52,5 | 60 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлены | 10 | 13,75 | 20 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | Не установлены | 40 | 40 | 40 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | Не установлены | 15 | 18,75 | 20 |

*Доля отметивших необходимость повторных обращений* в один и тот же орган составила 25% от числа опрошенных. Среднее количество обращений в один орган составило 2 раза.

Проведенный анализ показал, что на сбор документов у заявителей уходит в среднем 14 дней.

В ходе мониторинга респонденты указали, что при получении данной услуги у них не было никаких *финансовых затрат*.

*Фактов обращения к услугам посредников* для целей получения услуги не выявлено. Также не выявлено *фактов мотивирования чиновников*.

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,67.

Таблица П180 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 10 | 52,5 | 0,19 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15[[46]](#footnote-46) | 40 | 0,375 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 18,75 | 0,8 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,67** |

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

50% заявителей указало, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в государственных учреждениях для получения данной услуги. Мнения других респондентов о наличии затруднений разделились равными долями (по 25%) следующим образом:

Сложность заполнения официальных бланков

Неудобный режим работы учреждений

Большие очереди

Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений

Заявители отметили, что наибольшие трудности возникли на этапе сбора необходимых для получения услуги документов 50%. В качестве сложных этапов получения услуги респонденты также отметили:

- подача документов в орган (25%);

- получение результата услуги (25%).

По мнению респондентов, основными направлениями повышения качества данной услуги должно стать предоставление услуги через Интернет (100%).

*В целом,* *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги составил всего 75%.*

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги может быть рекомендовано следующее:

1. Организация межведомственного взаимодействия.

2. Организация предоставления услуги с использованием сети Интернет.

3. Сокращение сроков предоставления услуги в целом.

4. Сокращение сроков ожидания в очереди при подаче документов в орган и при получении результата услуги.

5. Оптимизация графика работы, в том числе увеличение приемных дней.

6. 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.

7. Принятие административного регламента предоставления услуги.

8. Сокращение фактического срока предоставления услуги.

9. Сокращение количества предоставляемых в орган документов, необходимых для получения услуги, в том числе посредством организации межведомственного взаимодействия.

## Приложение 5. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирской области при предоставлении в органах местного самоуправления

**Услуга № 1 «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Новосибирск, г. Бердск, г. Обь, г. Кольцово, г. Искитим |
| **Общее количество опрошенных:** | 86, в том числе: г. Новосибирск - 40;  г. Бердск – 10;  г. Обь - 16;  р.п. Кольцово - 10;  г. Искитим - 10. |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент по данной услуге в г. Новосибирске утвержден постановлением мэрии города Новосибирска от 18.11.2011 №10810 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Соответствующего утвержденного административного регламента по исследуемой муниципальной услуге в р.п. Кольцово нет. На данный момент в рабочем поселке существует проект единственного административного регламента предоставления муниципальной услуги по присвоению, изменению и аннулированию адресов объектов недвижимости в границах населенного пункта рабочего поселка Кольцово, который вынесен на общественную экспертизу[[47]](#footnote-47).

Необходимо отметить, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[48]](#footnote-48), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования детские сады) в г. Оби не утвержден. На момент проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг существовал только проект административного регламента. Результаты мониторинга соотносились с нормативными значениями, установленными в данном документе.

В г. Бердске административный регламент по данной услуге утвержден постановлением администрации города Бердска от 03.07.2012 №2367. В целом указанный документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Соответствующий административный регламент в городе Искитиме утвержден постановлением администрации города от 10.02.2012 №243.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П181. Среднее значения уровня доступности равно 3,91 балла.

Таблица П181 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Обь** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,38 | 4,7 | 3,19 | 4,2 | 3,1 | **3,91** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,38 | 4,1 | 3,75 | 4,7 | 3,0 | **3,99** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,08 | 4,1 | 3,69 | 4,6 | 2,9 | **3,87** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,38 | 4,0 | 3,44 | 4,4 | 3,0 | **3,84** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,31*** | ***4,23*** | ***3,52*** | ***4,48*** | ***3,00*** | ***3,91*** |

Данные, представленные в табл. П181, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в р.п. Кольцово (4,48) существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Наибольшие нарекания у заявителей вызывает уровень доступности муниципальной услуги в г. Искитиме. Уровень доступности в этом муниципальном образовании составляет всего 3,0 балла.

Более всего респонденты удовлетворены параметром «полнота и понятность предоставляемой информации» - 3,99 балла. Менее всего респонденты удовлетворены параметром «получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 3,84.

Стоит отметить, что средние значения по всем параметрам незначительно отличаются друг от друга.

В целом, уровень доступности можно оценить как «выше чем удовлетворительно, но ниже чем хорошо».

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 3,99 балла.

Таблица П182 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Обь** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,65 | 4,0 | 3,88 | 4,5 | 2,9 | 4,00 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,4 | 4,4 | 3,56 | 4,5 | 3 | 3,97 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,4 | 4,3 | 3,38 | 4,6 | 3,4 | 4,02 |
|  | Среднее значение | ***4,48*** | ***4,23*** | ***3,61*** | ***4,53*** | ***3,1*** | ***3,99*** |

Данные табл. П182 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны чуть больше, чем доступностью услуг. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в р.п. Кольцово выше, чем в остальных муниципалитетах, где проводился мониторинг.

Среднее значение уровня качества по р.п. Кольцово составило 4,53 балла, в то время как уровень качества предоставления данной услуги по другим городским округам варьируется от 3,1 (г. Искитим) до 4,48 баллов (г. Новосибирск).

По всем параметрам оценки качества услуги респонденты поставили практически одинаковые оценки.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П183 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 1 | 3,25 | 6 |
| 2 | Бердск | 2 | 3,1 | 4 |
| 3 | Обь | 3 | 3,31 | 4 |
| 4 | Кольцово | 1 | 3,1 | 4 |
| 5 | Искитим | 3 | 3,7 | 4 |

Как следует из табл. П183, по исследуемой услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» количество документов, которые предоставляли заявители в органы власти, в разных муниципальных образованиях отличается несущественно. Так в г. Бердске в среднем заявители предоставляли пакет, состоящий из 3,1 документов. В то же время по аналогичной услуге в г. Искитиме опрошенным приходилось предоставлять в органы власти 3,7 документов.

Наибольшее количество документов в отдельных случаях пришлось предоставить заявителям в г. Новосибирска – 6 документов.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как низкий, поскольку большая часть респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2 и менее раз (табл. П184).

Таблица П184 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 1 | 1,23 | 2 | 0 |
| 2 | Бердск | 1 | 1,1 | 2 | 0 |
| 3 | Обь | 1 | 1,13 | 2 | 12,5 |
| 4 | Кольцово | 1 | 1,2 | 2 | 0 |
| 5 | Искитим | 1 | 1,2 | 2 | 0 |

Повторно обращаться в один и тот же орган пришлось 12,5% заявителей в г. Обь. Количество повторных обращений в среднем составило 1 раз.

Таблица П185 ‑ Уровень административных барьеров в г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[49]](#footnote-49)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 174 | 1 095 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 1,05 | 2 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 20 | 1 | 17,52 | 30 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 20 | 1 | 12,23 | 20 |

Данные, представленные в табл. П185, свидетельствуют о том, что по некоторым показателям в ходе мониторинга выявлено превышение нормативных значений, в частности по показателям:

1. Уровень временных издержек.
2. Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов.

Согласно полученным данным, в некоторых случаях уровень фактических временных издержек превышал нормативно установленное значение в 36,5 раз.

Необходимо указать, что в п.2.5 Административного регламента установлены основания для приостановления предоставления настоящей муниципальной услуги:

- ребенок не достиг возраста 1,5 лет;

- отсутствуют свободные места в дошкольных учреждениях.

Возможно, что указанный респондентами уровень временных издержек включает в себя не только срок предоставления муниципальной услуги, но и срок приостановления предоставления данной услуги.

Таблица П186 ‑ Уровень административных барьеров в г. Бердск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[50]](#footnote-50)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 1 | 10 | 82 | 360 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 2,3 | 10 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 20 | 0 | 1,3 | 5 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 20 | 1 | 2,7 | 10 |

В ходе анализа нормативно установленных значений и фактических результатов мониторинга было выявлено, что заявители обращаются в различные инстанции при получении услуги не более 1 раза.

Результаты мониторинга показали, что при получении данной муниципальной услуги заявители затрачивают в 32 раза больше времени, чем установлено нормативными правовыми актами. В отдельных случаях уровень временных издержек заявителей составлял 360 дней.

Стоит отметить, что по остальным показателям не выявлены превышения нормативных значений.

Затраты времени заявителя на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, варьируются от 1 до 10 дней (среднее значение составляет 2,3 дня).

Таблица П187 ‑ Уровень административных барьеров в г. Обь

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[51]](#footnote-51)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 109,94 | 720 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 8,44 | 40 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 3,75 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 3,13 | 10 |

При опросе было установлено, что временные издержки заявителей в отдельных случаях составляли 720 дней, что в 24 раза превышает нормативно установленное значение показателя. По остальным показателям нормативные значения не превышались.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, варьируется от 1 до 40 дней и в среднем составляет 8,44 дня.

Среднее значение затрат времени заявителя на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги не превышает 4 минут.

Следует также обратить внимание, что в г. Оби отмечена необходимость повторных обращений в один и тот же орган для получения услуги. Количество повторных обращений не превышает 1 раза.

Таблица П188 ‑ Уровень административных барьеров в г. Кольцово

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[52]](#footnote-52)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 19 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 2 | 10 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 1,9 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 10 | 1 | 1,4 | 5 |

Согласно данным табл. П188, ни по одному из показателей не было нарушено нормативно установленное значение. Кроме того, не выявлена необходимость повторных обращений в органы власти и иные учреждения при получении исследуемой услуги.

Затраты времени на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, варьируются от 1 до 10 дней и в среднем составляют 2 дня. В г. Оби на сбор аналогичных документов требуется в 4 раза больше времени.

По результатам мониторинга было установлено, что муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Таблица П189 ‑ Уровень административных барьеров в г. Искитим

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[53]](#footnote-53)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 71,6 | 360 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 3 | 10 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 0 | 9,1 | 20 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 0 | 5,6 | 10 |

Согласно данным, представленным в таблице П189, по всем показателям, за исключением «уровня временных издержек» соблюдаются нормативные значения.

По показателю «уровень временных издержек» нормативное значение в некоторых случаях было превышено в 12 раз. В среднем уровень временных затрат заявителей составил 71,6 дней при нормативном значении – 30 дней.

Затраты времен респондентов на сбор необходимых документов варьируются от 1 до 10 дней и в среднем составляют 3 дня.

По результатам проведенного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг рассчитана интегральная оценка уровня административных барьеров для каждого муниципального образования.

Таблица П190 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 174 | 0,17 |
| **2** | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 20 | 17,52 | 1,00 |
| **3** | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 20 | 12,23 | 1,00 |
| **4** | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0,0 | 1,00 |
| **5** | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,23 | 1,00 |
| **6** | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 5 | 3,25 | 1,00 |
| **7** | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,88** |

Таблица П191 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Бердск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 82 | 0,012 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 20 | 1,3 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 20 | 2,7 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,1 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 4 | 3,1 | 1,00 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,86** |

Таблица П192 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Обь

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 109,94 | 0,27 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 3,75 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 3,13 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0,0 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,13 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 3,31 | 1,00 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,90** |

Таблица П193 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Кольцово

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 19 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 1,9 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 1,4 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,2 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 5 | 3,1 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,0** |

Таблица П194 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Искитим

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 71,6 | 0,42 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 9,1 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 5,6 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,2 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 3,7 | 1,00 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,92** |

Интегральная оценка уровня административных барьеров по рассматриваемой услуге составила 0,91. Что свидетельствует о низком уровне административных барьеров в исследуемых муниципальных образованиях. Другими словами, требования нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», выполняются на 91%.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Все респонденты в четырех из пяти городских округов (за исключением г. Оби) ответили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в муниципальных учреждениях для получения данной услуги. Так же ответили большинство опрошенных (81,3%) в г. Оби. Остальные заявители указали несколько затруднений, которые особо затрудняют оформление документов в органах власти и учреждениях:

1. Сложность заполнения официальных бланков – 18,8% респондентов.
2. Хождение по многим органам (или учреждениям) – 18,8% респондентов.

Менее всего трудностей испытывали заявители в г. Новосибирске. Наиболее трудным этапом респонденты отметили получение результата услуги (12,5% заявителей). Большинство опрошенных (90%) в г. Бердск и половина опрошенных в г. Обь согласны с этим.

Большинство заявителей в г. Искитим считают, что самым сложным является сбор необходимых документов. С ними солидарны 40% заявителей р.п. Кольцово.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников подарком или вознаграждением в целях получения услуги. Также ни один из респондентов не обращался к услугам посредников.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям, представленным в табл. П195.

Таблица П195 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Направление совершенствования** | **Доля респондентов в городском округе, %** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** | **Обь** |
| 1 | Предоставление данной услуги через Интернет | 35 | 50 | 80 | 60 | 75 |
| 2 | Предоставление данной услуг в МФЦ |  |  |  |  |  |
| 3 | Налаживание взаимодействия между органами | 7,5 | 50 | 50 | 60 | 50 |
| 4 | Изменение действующего законодательства |  | 40 | 30 | 40 | 43,8 |

По мнению опрошенных, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям:

1. Налаживание взаимодействия между органами.

2. Предоставление данной услуги через Интернет.

3. Изменение действующего законодательства.

Кроме того, 16,5% респондентов считают, что существенно повлиять на предоставление муниципальной услуги может открытие новых детских садов.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуги составил 78,30%* (табл. П196).

Таблица П196 ‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск | 87,90 |
| 2 | Бердск | 84,55 |
| 3 | Обь | 71,30 |
| 4 | Кольцово | 90,05 |
| 5 | Искитим | 61,00 |
|  | **Среднее значение** | **78,30** |

Данные табл. П196 показывают, что уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» существенно отличается в разных муниципальных образованиях. Так, например, самый высокий уровень удовлетворенности отмечен в р.п. Кольцово – 90,05%. Самый низкий уровень удовлетворенности – в г. Искитим (61,0%).

**Услуга № 2 «Оказание социальной помощи»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Бердск, г. Кольцово, г. Обь |
| **Общее количество опрошенных:** | 36, в том числе: г. Бердск – 5;  г. Обь – 24,  р.п. Кольцово – 7. |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент или проект административного регламента по муниципальной услуге «Оказание социальной помощи» в г. Бердск в ходе проведения мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг выявить не удалось.

Соответствующего утвержденного административного регламента по исследуемой муниципальной услуге в р.п. Кольцово нет.

Необходимо отметить, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[54]](#footnote-54), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

В городском округе Обь также на момент проведения мониторинга не было утвержденного административного регламента предоставления исследуемой муниципальной услуги, а также проекта административного регламента.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П197. Среднее значение уровня доступности равно 4,05 балла.

Таблица П197 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,4 | 3,86 | 3,5 | **3,92** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,4 | 4,57 | 3,63 | **4,2** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,4 | 3,71 | 3,88 | **4,0** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,6 | 3,86 | 3,83 | **4,1** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,45*** | ***4*** | ***3,71*** | ***4,05*** |

Данные, представленные в табл. П197, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в г. Бердске существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях, где проводился мониторинг данной услуги.

Наименьший показатель уровня доступности муниципальной услуги был выявлен в г. Обь и составил 3,71 балла.

По результатам мониторинга определено, что более всего заявители недовольны параметром «доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (3,92).

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 4,13 балла.

Таблица П198 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,6 | 4,43 | 3,83 | **4,29** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,4 | 4 | 3,83 | **4,08** |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,4 | 3,86 | 3,83 | **4,03** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,47*** | ***4,10*** | ***3,83*** | ***4,13*** |

Данные табл. П198 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны чуть больше, чем доступностью услуг. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в г. Бердске (4,47) существенно выше, чем в г. Оби (3,83).

Больше всего нареканий у заявителей вызывает параметр «Качество оказания услуги» (4,03). Менее всего претензий заявители выразили к «вежливости сотрудников, предоставляющих услугу» (4,29 балла).

В целом, уровень доступности муниципальной услуги можно оценить как «хорошо».

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П199 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Бердск | 3 | 3,4 | 4 |
| 2 | Кольцово | 6 | 6,71 | 8 |
| 3 | Обь | 1 | 3,5 | 7 |

Как следует из табл. П199, по исследуемой услуге «Оказание социальной помощи» количество документов, которые предоставляли заявители в органы власти, в разных муниципальных образованиях существенно отличается. Так в г. Бердске в среднем заявители предоставляли пакет, состоящий из 3,4 документов. В то же время по аналогичной услуге в р.п. Кольцово опрошенным приходилось предоставлять в органы власти 6,71 документов.

Наибольшее количество документов в отдельных случаях пришлось предоставить заявителям в р.п. Кольцово – 8 документов.

Определить нормативное количество документов, необходимое для получения муниципальной услуги исследуемых муниципальных образованиях не удалось, в связи с отсутствием административных регламентов.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как низкий, поскольку большая часть респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2 и менее раз.

Таблица П200 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Бердск | 1 | 1,6 | 2 | 0 |
| 2 | Кольцово | 1 | 1,57 | 2 | 0 |
| 3 | Обь | 1 | 1,42 | 3 | 20,8 |

Повторно обращаться в один и тот же орган пришлось 20,8% заявителей в г. Обь. Количество повторных обращений в среднем составило 1 раз.

Таблица П201 ‑ Уровень административных барьеров в г. Бердск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[55]](#footnote-55)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | Не установлено | 1 | 18,2 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 7,4 | 15 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 15 | 1 | 1,8 | 5 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 3,8 | 15 |

В ходе анализа нормативно установленных значений и фактических результатов мониторинга было выявлено, что заявители обращаются в различные инстанции при получении услуги не более 1 раза, а уровень их временных затрат не превышает 30 дней.

Затраты времени на сбор документов варьируются от 1 до 15 дней. Кроме того, не были превышены затраты времени заявителей на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги.

По результатам мониторинга определено, что исследуемая услуга предоставляется заявителям бесплатно.

Таблица П202 ‑ Уровень административных барьеров в г. Кольцово

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[56]](#footnote-56)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 21 | 36,86 | 90 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 5 | 14,71 | 30 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 3,57 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 10 | 1 | 4,14 | 10 |

Данные, представленные в табл. П202, свидетельствуют о том, что в отдельных случаях нормативное значение сроков предоставления услуги было превышено в 3 раза. Затраты заявителей на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги соответствует нормативно установленным показателям.

Существенными являются затраты заявителей на сбор необходимых документов. Так в отдельных случаях респондентам потребовалось до 90 дней, чтобы подготовить требующийся пакет документов.

По результатам мониторинга определено, что исследуемая услуга предоставляется заявителям бесплатно. Кроме того, ни один из респондентов не отметил, что ему приходилось повторно обращаться в различные инстанции и учреждения.

Таблица П203 ‑ Уровень административных барьеров в г. Обь

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[57]](#footnote-57)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | Не установлено | 1 | 47,83 | 365 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 18,79 | 90 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 15 | 1 | 2,83 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 3 | 10 |

В ходе анализа нормативно установленных значений и фактических результатов мониторинга было выявлено, что заявители обращаются в различные инстанции при получении услуги не более 1 раза, а уровень их временных затрат в отдельных случаях доходит до 365 дней.

Затраты времени на сбор документов варьируются от 1 до 90 дней. Затраты времени заявителей на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышались.

По результатам мониторинга определено, что исследуемая услуга предоставляется заявителям бесплатно.

По результатам проведенного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг предполагалось рассчитать интегральную оценку уровня административных барьеров для каждого муниципального образования. Но в связи с отсутствием административных регламентов, а также порядков предоставления исследуемой услуги во всех муниципальных образованиях, не представляется возможным это сделать.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Все респонденты г. Бердске и р.п. Кольцово указали, что не испытывали затруднений при оформлении документов в муниципальных учреждениях для получения данной услуги, так же как и большинство заявителей (70,8%) г. Искитима.

На сложность заполнения официальных бланков и хождение по многим кабинетам (или учреждениям) отметили по 29,2% опрошенных в г. Оби.

На вопрос о том, на каком этапе получения услуги вы испытали наибольшие трудности, мнения респондентов разделились следующим образом (рис. 2).

Затруднений не возникло у 28,6% заявителей р.п. Кольцово, 40% респондентов г. Бердска и 41,7% - г. Оби. Необходимо отметить, что ни у одного из заявителей не возникло трудностей при получении результата услуги.

На этапе сбора документов трудности испытывали 42,9% заявителей р.п. Кольцово, 20% опрошенных г. Бердска и 4,2% заявителей г. Оби.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников подарком или вознаграждением в целях получения услуги. Также ни один из респондентов не обращался к услугам посредников.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям, представленным в табл. П204.

Таблица П204 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Доля респондентов в городском округе, %** | | |
| **Обь** | **Кольцово** | **Бердск** |
| 1. | Предоставление данной услуги через Интернет | 41,7 | 57,1 | 20 |
| 2. | Предоставление данной услуг в МФЦ | 4,2 | 14,3 |  |
| 3. | Налаживание взаимодействия между органами | 20,8 | 42,9 | 60 |
| 4. | Изменение действующего законодательства | 54,2 | 57,1 | 60 |

Согласно данным табл. П204 большинство респондентов считают, что существенно улучшить предоставление муниципальной услуги позволит:

1. Предоставление данной услуги через Интернет.
2. Изменение действующего законодательства.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемой муниципальной услуги составил 81,87%* (табл. П205).

Таблица П205 ‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Бердск | 89,2 |
| 2 | Кольцово | 81,0 |
| 43 | Обь | 75,4 |
|  | **Среднее значение** | **81,87** |

Согласно данным табл. П205, уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в г. Бердск существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Наименьший показатель уровня удовлетворенности заявителей в ходе мониторинга определен в г. Обь – 75,4%.

**Услуга № 3 «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Новосибирск, г. Бердск, г. Кольцово, г. Искитим |
| **Общее количество опрошенных:** | 105, в том числе: г. Новосибирск - 71;  г. Бердск – 9;  Кольцово - 6;  г. Искитим - 19. |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент по данной услуге в г. Новосибирске был утвержден постановлением мэрии города Новосибирска от 29.06.2012 №6458 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче бесконтактной микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Аналогичный регламент по исследуемой услуге в городе Бердск утвержден постановлением администрации от 10.07.2012 №2486 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче бесконтактной микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта». Данный документ, так же как и предыдущий, соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Соответствующего утвержденного административного регламента по исследуемой муниципальной услуге в р.п. Кольцово нет.

Необходимо отметить, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[58]](#footnote-58), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

В г. Искитиме административный регламент по данной услуге утвержден постановлением администрации города от 18.11.2010 №2271 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче микропроцессорных пластиковых карт «Социальная карта» гражданам, проживающим на территории города Искитима Новосибирской области»

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П206. Среднее значения уровня доступности равно 4,18 балла.

Таблица П206 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,5 | 4,11 | 3,67 | 3,47 | **3,94** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,52 | 4,67 | 3,83 | 3,68 | **4,18** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,62 | 4,89 | 3,67 | 3,74 | **4,23** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,56 | 4,78 | 4,5 | 3,58 | **4,36** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,55*** | ***4,61*** | ***3,92*** | ***3,62*** | ***4,18*** |

Данные, представленные в табл. П206, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в г. Бердске существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях. Так, например, уровень доступности муниципальной услуги в г. Искитиме составляет всего 3,62 балла.

Более всего нареканий у заявителей вызывает параметр «доступность информации о порядке предоставляемо услуги» - 3,94 балла. Меньше всего замечаний у респондентов вызывает параметр «получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 4,36 балла.

В целом, уровень доступности исследуемой муниципальной услуги можно оценить как «хорошо».

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 4,28 балла.

Таблица П207 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,76 | 4,44 | 4,33 | 3,79 | 4,33 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,56 | 4,33 | 4,5 | 3,68 | 4,27 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,56 | 4,44 | 4,17 | 3,84 | 4,25 |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,63*** | ***4,40*** | ***4,33*** | ***3,77*** | ***4,28*** |

Данные табл. П207 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны несколько больше, чем доступностью услуг. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в г. Новосибирске выше, чем в остальных муниципальных образованиях. Наименьший уровень качества респонденты оценили в г. Искитиме – 3,77 балла.

Среднее значение по каждому параметру оценки качества услуги находятся практически на одном уровне. Чуть выше респонденты оценили такой параметр как «вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,33 балла.

В целом, уровень качества исследуемой услуги можно оценить как «хорошо».

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П208‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 1 | 2,3 | 5 |
| 2 | Бердск | 1 | 2,11 | 4 |
| 3 | Кольцово | 1 | 4,83 | 7 |
| 4 | Искитим | 3 | 3,63 | 4 |

Как следует из табл. П208, по данной услуге «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» количество документов, которые предоставляли заявители в органы власти, в разных муниципальных образованиях существенно отличается. Так в г. Бердске в среднем заявители предоставляли пакет, состоящий из 2,11 документов. В то же время по аналогичной услуге в р.п. Кольцово, опрошенным приходилось предоставлять в органы власти 4,83 документа. Кроме того, в отдельных случаях заявителям р.п. Кольцово пришлось предоставить наибольшее количество документов – 7 документов.

Определить нормативное количество документов, необходимое для получения муниципальной услуги в р.п. Кольцово не удалось, в связи с отсутствием административного регламента.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

Таблица П209 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 1 | 1,03 | 2 | 0 |
| 2 | Бердск | 1 | 1,22 | 2 | 0 |
| 3 | Кольцово | 1 | 1,17 | 2 | 0 |
| 4 | Искитим | 1 | 1,58 | 3 | 5,3 |

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как низкий, поскольку большая часть респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2 и менее раз.

Повторно обращаться в один и тот же орган пришлось 5,3% заявителей в г. Искитим. Количество повторных обращений в среднем составило 1 раз.

Таблица П210 ‑ Уровень административных барьеров в г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[59]](#footnote-59)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 50 | 1 | 16,66 | 40 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 10 | 16,9 | 60 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 30 | 5 | 14,01 | 30 |

В ходе анализа нормативно установленных значений и фактических результатов мониторинга было выявлено, что заявители обращаются в различные инстанции при получении услуги не более 1 раза, а уровень их временных затрат не превышает 40 дней. Затраты времени на сбор документов в среднем составляют 1 день.

Стоит отметить, что в некоторых случая нормативно установленное время ожидания в очереди на подачу документов было превышено в 2 раза. При этом, время ожидания в очереди при получении результата услуги находится в пределах нормы.

Так же нормативно установлено, что предоставление муниципальной услуги является бесплатным, что нашло свое подтверждение на практике.

Таблица П211 ‑ Уровень административных барьеров в г. Бердск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[60]](#footnote-60)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 50 | 7 | 20,33 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 4,33 | 7 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 1,89 | 5 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 2,44 | 10 |

В ходе анализа нормативно установленных значений и фактических результатов мониторинга было выявлено, что заявители обращаются в различные инстанции при получении услуги не более 1 раза, а их временные и финансовые затраты соответствуют нормативно установленным.

Нормативно установлено, что предоставление муниципальной услуги является бесплатным, что также нашло свое подтверждение на практике.

Максимальные временные издержки заявителей составили 30 дней, что существенно меньше нормативно установленного срока в 50 дней.

Затраты времени на сбор документов варьируются от 1 до 7 дней (среднее значение составляет 4,33 дня).

Таблица П212 ‑ Уровень административных барьеров в г. Кольцово

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[61]](#footnote-61)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 7 | 24,5 | 45 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 7,67 | 20 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 7 | 20 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 10 | 1 | 4,5 | 10 |

Согласно данным, представленным в табл. П212, максимальное значение уровня временных издержек заявителей при получении исследуемой услуги составило 45 дней, что в 1,5 раза превышает нормативно установленное значение (30 дней). По остальным показателям нормативно установленные значения соблюдаются.

Затраты времени заявителей на сбор необходимых документов для получения муниципальной услуги варьируются от 1 до 20 дней.

Нормативно установлено, что муниципальная услуга предоставляется бесплатно. При опросе заявителей необходимость финансовых затрат также не была подтверждена.

Таблица П213 ‑ Уровень административных барьеров в г. Искитим

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[62]](#footnote-62)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 21 | 32,21 | 60 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 5,21 | 30 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 0 | 6,84 | 30 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 0 | 6,63 | 20 |

Данные табл. П213 показывают, что уровень фактических временных издержек заявителей в некоторых случаях в 2 раза превышал нормативно установленное значение. Следует отметить, что средняя продолжительность получения услуги составляет в г. Искитиме 32,21 дня, что в 1,07 раза превышает нормативное значение.

Необходимо указать, что в ходе мониторинга не было выявлено нарушений нормативных значений по иным показателям.

Затраты времени на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, варьируется от 1 до 30 дней.

Нормативно установлено, что муниципальная услуга предоставляется бесплатно. При опросе заявителей необходимость финансовых затрат также не была подтверждена.

По результатам проведенного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг рассчитана интегральная оценка уровня административных барьеров для каждого муниципального образования.

Таблица П214 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 50 | 16,66 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 16,9 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 14,01 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,03 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 8 | 2,3 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,0** |

Таблица П215 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Бердск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 50 | 20,33 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 1,89 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 2,44 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,22 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 7 | 2,11 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,0** |

Таблица П216 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Кольцово

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 24,5 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 7,67 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 10 | 7 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,17 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 4,83 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,0** |

Таблица П217‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Искитим

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 32,21 | 0,93 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 6,84 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 6,63 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,58 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 3,63 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,99** |

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 1,0.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Ни у одного респондента в г. Новосибирск, г. Бердск и р.п. Кольцово не возникло затруднений при получении муниципальной услуги в органах власти.

Заявители, получавшие данную услугу в г. Искитиме, отметили, что сталкивались со следующими трудностями:

1. Сложность заполнения официальных бланков – 15,8% респондентов;
2. Неудобный режим работы учреждений - 15,8% респондентов;
3. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) – 5,3% респондентов.

Согласно результатам мониторинга, у заявителей г. Новосибирска трудности возникли только на этапе получения результата муниципальной услуги (33,7% заявителей).

Респонденты в г. Искитиме отметили основные трудности на этапе сбора документов для получения муниципальной услуги. На аналогичном этапе испытали затруднения и 33,3% опрошенных в р.п. Кольцово. Кроме того, половина заявителей в р.п. Кольцово указали на сложности при подаче документов в орган власти.

Существенная доля заявителей в г. Бердске испытывали затруднения на этапе прохождения документов в органе власти. На аналогичном этапе столкнулись с трудностями и 26,3% опрошенных в г. Искитиме и 16,7% заявителей в р.п. Кольцово.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников подарком или вознаграждением в целях получения услуги. Также ни один из респондентов не обращался к услугам посредникам.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям, представленным в таблице П218.

Таблица П218 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Направление совершенствования** | **Доля респондентов в городском округе, %** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Предоставление данной услуги через Интернет | 2,8 |  | 83,3 | 5,6 |
| 2 | Предоставление данной услуги в МФЦ | 1,4 |  |  | 16,7 |
| 3 | Налаживание взаимодействия между органами | 5,6 | 66,7 |  | 16,7 |
| 4 | Изменение действующего законодательства |  | 33,3 | 50 | 44,4 |

Согласно данным табл. П218 большинство респондентов считают, что существенно улучшить предоставление муниципальной услуги позволит:

1. Предоставление данной услуги через Интернет.
2. Изменение действующего законодательства.

Кроме того, значительная доля опрошенных указали на необходимость налаживания взаимодействия между органами власти.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемой муниципальной услуги составил 84,58%* (табл. П219).

Таблица П219 ‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск | 91,80 |
| 2 | Бердск | 90,10 |
| 3 | Кольцово | 82,50 |
| 4 | Искитим | 73,90 |
|  | **Среднее значение** | **84,58** |

Согласно данным табл. П219, уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в г. Новосибирск существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Наименьший показатель уровня удовлетворенности заявителей в ходе мониторинга определен в г. Искитим – 73,9%.

**Услуга № 4 «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Новосибирск, г. Бердск, г. Кольцово, г. Искитим |
| **Общее количество опрошенных:** | 41, в том числе: г. Новосибирск - 14;  г. Бердск – 11;  р.п. Кольцово - 11;  г. Искитим - 5. |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент по данной услуге в г. Новосибирске был утвержден постановлением мэрии города Новосибирска от 29.06.2012 №6460 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилых помещений по договорам социального найма». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Соответствующего утвержденного административного регламента по исследуемой муниципальной услуге в р.п. Кольцово нет.

Необходимо отметить, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[63]](#footnote-63), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

В ходе анализа законодательства г. Бердска удалось выявить Постановление администрации города Бердска от 27.06.2012 № 2256  
«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», а также Решение Совета депутатов г. Бердска от 21.09.2006 № 134 «Об утверждении Положения «О порядке предоставления жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда».

Соответствующий административный регламент по муниципальной услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» в г. Искитиме утвержден постановлением администрации города от 20.03.2012 №467.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П220. Среднее значения уровня доступности равно 3,84 балла.

Таблица П221 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 3,93 | 3,82 | 3,73 | 3,2 | **3,67** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,07 | 3,82 | 3,82 | 4,2 | **3,98** |
| 3 | Удобство графика работы | 3,71 | 3,82 | 3,82 | 3,6 | **3,74** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,36 | 4 | 3,91 | 3,6 | **3,97** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,02*** | ***3,87*** | ***3,82*** | ***3,65*** | ***3,84*** |

Данные, представленные в табл. П221, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в г. Новосибирске существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях, где проводился мониторинг.

Менее всего респонденты удовлетворены уровнем доступности предоставления муниципальной услуги в г. Искитиме – 3,65 балла.

При оценке параметров доступности исследуемой услуги респонденты отметили, что более всего их устраивает «полнота и понятность предоставленной информации» (3,98 балла). Больше всего претензий у респондентов вызывает параметр «доступность информации о порядке получения услуги» (3,67 балла).

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 3,95 балла.

Таблица П222 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,07 | 3,73 | 3,91 | 4 | 3,93 |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,14 | 4 | 4 | 4 | 4,04 |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,07 | 3,91 | 3,82 | 3,8 | 3,90 |
|  | Среднее значение | ***4,09*** | ***3,88*** | ***3,91*** | ***3,93*** | ***3,95*** |

Данные табл. П222 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны чуть больше, чем доступностью услуг. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в г. Новосибирске выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Среднее значение уровня качества по городу Новосибирску составило 4,09 балла, в то время как уровень качества предоставления данной услуги по остальным исследуемым муниципальным образованиям варьируется от 3,88 до 3,91 балла.

В целом, уровень качества предоставления муниципальной услуги можно оценить как «выше чем удовлетворительно, но ниже чем хорошо».

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П223 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 4 | 8,79 | 18 |
| 2 | Бердск | 2 | 4,91 | 7 |
| 3 | Кольцово | 1 | 4,36 | 7 |
| 4 | Искитим | 1 | 2,8 | 4 |

Как следует из табл. П223, по данному показателю уровень административных барьеров по услуге «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» можно оценить как средний: в трех из четырех муниципальных образований респонденты отметили, что в рамках предоставления рассматриваемой услуги им необходимо было собрать пакет, состоящий не более чем из 5 документов.

Самое большое количество документов необходимо было предоставить заявителям в г. Новосибирске – 8,79. В отдельных случаях количество документов доходило до 18. Необходимо указать, что нормативно установленный перечень документов, необходимый для получения муниципальной услуги, состоит из 11 документов.

Нормативное значение количества документов в г. Искитиме составляет 5 документов, в г. Бердске – 7 документов.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

Таблица П224 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 2 | 3,43 | 4 | 35,7 |
| 2 | Бердск | 1 | 1,91 | 4 | 18,2 |
| 3 | Кольцово | 1 | 1,73 | 3 | 18,2 |
| 4 | Искитим | 1 | 1,2 | 2 | 0 |

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как средний, поскольку большая часть респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги не более 4 раз.

Наибольшая доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, приходится на г. Новосибирск. В то же время ни одному из опрошенных в г. Искитим не пришлось обращаться повторно в органы власти и иные инстанции.

Таблица П225 ‑ Уровень административных барьеров в г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[64]](#footnote-64)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2,8 | 3 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 63 | 4 | 40,43 | 60 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 3 | 15,14 | 30 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 23 | 48,79 | 60 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 30 | 30 | 53,57 | 90 |

Согласно результатам опроса, по большинству показателей превышены нормативно установленные значения. Так количество повторных обращений варьируется от 2 до 3, при нормативно установленном значении в 1 раз.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов в некоторых случаях были в 2 раза выше, чем установлено в административном регламенте. Аналогичная ситуация и с затратами времени заявителей на ожидание в очереди на получение результата услуги: максимальное значение превышает нормативное в 3 раза.

Отдельно необходимо указать на соблюдение уровня временных и финансовых издержек. Фактические значения по указанным показателям находятся в пределах нормативных значений.

Таблица П226 ‑ Уровень административных барьеров в г. Бердск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[65]](#footnote-65)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | Не установлено | 10 | 28,18 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 30,09 | 90 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 15[[66]](#footnote-66) | 1 | 7,45 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 0 | 6,55 | 10 |

Согласно данным табл. П226, количество повторных обращений в различные инстанции в г. Бердске при получении исследуемой услуги не превышает двух раз.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и на получение результата услуги, находится в пределах нормативно установленных.

По результатам мониторинга установлено, что затраты времени на сбор документов в г. Бердске варьируются от 1 до 90 дней.

В связи с тем, что не удалось выявить административный регламент предоставления исследуемой муниципальной услуги в г. Бердске, не представляется возможным оценить уровень временных издержек заявителей.

Таблица П227 ‑ Уровень административных барьеров в г. Кольцово

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[67]](#footnote-67)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 19,64 | 60 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 12,27 | 40 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 2,27 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 10 | 1 | 3,36 | 10 |

Данные, представленные в табл. П227, свидетельствуют о том, что количество повторных обращений в органы власти и иные инстанции не превышает двух раз. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Уровень временных издержек заявителей варьируется от 1 до 60 дней, что в отдельных случаях превышает нормативно установленное значение в 2 раза.

По оценкам респондентов затраты времени на сбор документов варьируются от 1 до 40 дней и в среднем составляют 12,27 дней. В то же время, при получении аналогичной услуги в г. Бердск заявители затрачивают на сбор документов в 2,45 раза больше времени.

Фактов превышения нормативных затрат времени на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги в ходе мониторинга не выявлено.

Таблица П228 ‑ Уровень административных барьеров в г. Искитим

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[68]](#footnote-68)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 10 | 24 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 8,6 | 20 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 6,4 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 9,4 | 10 |

По результатам опроса заявителей в г. Искитиме установлено, что ни по одному из исследуемых показателей не выявлено превышение фактических значений над нормативно установленными.

В целом, получение муниципальной услуги занимает у заявителей от 10 до 30 дней. При этом на сбор документов уходит от 1 до 20 дней.

Согласно административному регламенту, муниципальная услуга предоставляется бесплатно, что было подтверждено на практике.

Затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов, необходимых для получения исследуемой услуги в среднем составляют 6,4 мин. Затраты заявителей на ожидание в очереди на получение результата услуги в среднем составили 9,4 мин.

По результатам мониторинга для каждого муниципального образования был рассчитан интегральный показатель уровня административных барьеров, который характеризует выполнение требований нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуги.

Рассчитать интегральный показатель для г. Бердска не представляется возможным, в связи с отсутствием документов, устанавливающих нормативные значения показателей.

Таблица П229 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 63 | 40,43 | 1,00 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 48,79 | 0,61 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 53,57 | 0,56 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0,0 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 3,43 | 0,58 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 11 | 8,79 | 1,00 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,82** |

Таблица П230 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, р.п. Кольцово

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 19,64 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 2,27 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 10 | 3,36 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,73 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 5 | 4,36 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

Таблица П231 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Искитим

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 24 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 6,4 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 9,4 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 5 | 2,8 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,0** |

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 0,94.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Большинство респондентов в г. Бердск (81,8%) и в р.п. Кольцово (81,8%), а также все опрошенные в г. Искитим отметили, что у них не возникло затруднений при получении муниципальной услуги в органах местного самоуправления. Остальные опрошенные выделили несколько затруднений, которые на их взгляд особенно затрудняют получение муниципальной услуги:

1) сложность заполнения официальных бланков;

2) хождение по многим кабинетам (или учреждениям);

3) большие очереди.

Согласно результатам мониторинга самым сложным для большинства заявителей стал этап сбора необходимых документов. Так ответили большинство респондентов в г. Искитим (60%), в г. Бердск (54,5%), а также 21,4% опрошенных в г. Новосибирск и 27,3% заявителей в р.п. Кольцово.

Для заявителей г. Новосибирска существенные трудности вызвало получение результата услуги (78,6%). В остальных муниципальных образованиях этот этап вызвал не столь значительные затруднения.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников подарком или вознаграждением в целях получения услуги. Также ни один из респондентов не обращался к услугам посредникам.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям, представленным в таблице П232.

Таблица П232 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Направление совершенствования** | **Доля респондентов в городском округе, %** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Предоставление данной услуги через Интернет | 35,7 | 27,3 | 45,5 | 60 |
| 2 | Предоставление данной услуг в МФЦ |  |  |  |  |
| 3 | Налаживание взаимодействия между органами | 42,9 | 54,5 | 18,2 | 60 |
| 4 | Изменение действующего законодательства |  | 45,5 | 63,6 | 40 |
| 5 | Иное (приводятся все предложенные респондентами дополнительно варианты ответов) |  |  |  |  |

Согласно данным табл. П232 большинство респондентов считают, что существенно улучшить предоставление муниципальной услуги позволит:

1. Предоставление данной услуги через Интернет.
2. Налаживание взаимодействия между органами власти.
3. Изменение действующего законодательства.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемой муниципальной услуги составил 77,93%* (табл. П233).

Таблица П233 ‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск | 81,10 |
| 2 | Бердск | 77,50 |
| 3 | Кольцово | 77,30 |
| 4 | Искитим | 75,80 |
|  | **Среднее значение** | **77,93** |

Согласно данным табл. П233, уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в г. Новосибирск существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Наименьший показатель уровня удовлетворенности заявителей в ходе мониторинга определен в г. Искитим – 75,8%.

**Услуга № 5 «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Новосибирск, г. Бердск, г. Кольцово, г. Искитим |
| **Общее количество опрошенных:** | 88, в том числе: г. Новосибирск – 50;  г. Бердск – 15;  р.п. Кольцово - 21;  г. Искитим - 2. |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент по данной услуге в г. Новосибирск был утвержден постановлением мэрии города Новосибирска от 29.11.2011 № 11311 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Административный регламент по данной услуге в г. Бердск был утвержден постановлением администрации города Бердска от 27.06.2012 № 2257 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Соответствующего утвержденного административного регламента по исследуемой муниципальной услуге в р.п. Кольцово нет.

Необходимо отметить, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[69]](#footnote-69), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

Соответствующий административный регламент по муниципальной услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» в г. Искитим утвержден постановлением администрации города Искитима от 17.05.2012 №876. Указанный документ в целом соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П234. Среднее значения уровня доступности равно 3,85 балла.

Таблица П234‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** | **Новосибирск** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 3,87 | 3,33 | 3,5 | 3,76 | **3,62** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,27 | 3,62 | 4 | 3,94 | **3,96** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,27 | 3,86 | 3,5 | 3,78 | **3,85** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,27 | 3,9 | 3,5 | 4,22 | **3,97** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,17*** | ***3,68*** | ***3,63*** | ***3,93*** | ***3,85*** |

Данные, представленные в табл. П234, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в г. Бердск существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях. Наименьший уровень доступности определен в г. Искитиме и составляет 3,63 балла.

Более всего респонденты удовлетворены «получением информации о стадии рассмотрения обращения» - 3,97 балла. Менее всего – «доступностью информации о порядке предоставляемой услуги» (3,62 балла).

В целом, уровень доступности исследуемой услуги можно определить как «выше чем удовлетворительно, но ниже чем хорошо».

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 3,85 балла.

Таблица П235 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Бердск** | **Кольцово** | **Искитим** | **Новосибирск** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4 | 3,9 | 3,5 | 3,92 | **3,83** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,13 | 3,86 | 3,5 | 3,92 | **3,85** |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,27 | 3,9 | 3 | 3,88 | **3,82** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,13*** | ***3,89*** | ***3,33*** | ***3,91*** | ***3,85*** |

Данные табл. П235 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны точно также как и уровнем доступности. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в г. Бердске выше, чем в остальных муниципальных образованиях, где проводилось исследование. Среднее значение уровня качества по городу Искитиму составило 3,33 балла, что является самым низким значением.

Менее всего респонденты довольны «качеством оказания услуги» (3,72 балла). В целом, уровень качества по исследуемой услуге можно оценить как «выше чем удовлетворительно, но ниже чем хорошо».

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П236 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Бердск | 1 | 6,13 | 7 |
| 2 | Кольцово | 1 | 2,71 | 4 |
| 3 | Искитим | 4 | 5,5 | 7 |
| 4 | Новосибирск | 3 | 8,18 | 24 |

Как следует из табл. П236, максимальное количество документов (24) предоставляли в некоторых случаях заявители в г. Новосибирск. При этом нормативно установленное значение количества документов, необходимых для получения услуги, в г. Новосибирске составляет 9 документов.

В остальных муниципальных образованиях для получения услуги требовалось собрать пакет, состоящий не более чем из 7 документов.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

Таблица П237 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Бердск | 0 | 1,93 | 4 | 26,7 |
| 2 | Кольцово | 1 | 1,33 | 2 | 0 |
| 3 | Искитим | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 4 | Новосибирск | 1 | 3,04 | 10 | 8 |

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как средний, поскольку средние значения количества обращений не превышали четырех раз. Максимальное значение количества обращений (10 раз) было отмечено только в г. Новосибирск.

В ходе мониторинга было определено, что в двух муниципалитетах заявителям приходилось обращаться повторно в органы власти и учреждения: в г. Новосибирске это отметили 8% опрошенных, в г. Бердске – 26,7% респондентов. Количество повторных обращений варьируется от 2 до 12 раз.

Таблица П238 ‑ Уровень административных барьеров в г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[70]](#footnote-70)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 5 | 12 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 33 | 2 | 39,34 | 365 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 2 | 13,2 | 180 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 36,74 | 60 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 30 | 1 | 35,42 | 60 |

В ходе анализа нормативно установленных значений и фактических результатов мониторинга было выявлено, что заявители обращаются в различные инстанции при получении услуги от 2 до 12 раз (среднее значение – 5).

Временные издержки заявителей варьируются от 1 до 365 дней, что в отдельных случаях превышает нормативно установленное значение в 11 раа. Затраты времени заявителей на сбор необходимых документов варьируются от 2 до 180 дней и составляют в среднем 13,2 дня.

Данные мониторинга свидетельствуют о том, что временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги в среднем превышены в 1,2 раза, в отдельных случаях превышение достигало 2 раз.

Исследуемая услуга предоставляется бесплатно, что нашло свое подтверждение на практике.

Таблица П239 ‑ Уровень административных барьеров в г. Бердск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[71]](#footnote-71)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2,25 | 3 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 28,2 | 60 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 32,87 | 90 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 5,87 | 20 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 10,33 | 30 |

В ходе анализа нормативно установленных значений и фактических результатов мониторинга было выявлено, что заявители обращаются в различные инстанции при получении услуги от 2 до 3 раз.

Временные издержки заявителей варьируются от 1 до 60 дней, что в отдельных случаях превышает нормативно установленное значение в 2 раза. Затраты времени заявителей на сбор необходимых документов варьируются от 1 до 90 дней и составляют в среднем 32,87 дня.

Данные мониторинга свидетельствуют о том, что временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов не были превышены. В то же время максимальное значение затрат времени заявителей на ожидание в очереди на получение результата услуги в некоторых случаях в два раза превышало нормативно установленное.

Исследуемая услуга предоставляется бесплатно, что нашло свое подтверждение на практике.

Таблица П240 ‑ Уровень административных барьеров в г. Кольцово

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[72]](#footnote-72)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 15,14 | 45 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 13,05 | 45 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 2,27 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 10 | 1 | 2,71 | 10 |

Данные табл. П240 свидетельствуют о том, что никому из заявителей в р.п. Кольцово не пришлось обращаться повторно в органы и учреждения. Кроме того, выявлено, что муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Временные затраты заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, варьируются от 1 до 45 дней и составляют в среднем 15,14 дней, что в два раза меньше, чем в г. Бердске.

Затраты времени заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и получение результата услуги находятся в пределах нормативных значений.

Стоит отметить, что в некоторых случаях максимальное значение уровня временных издержек составляло 45 дней, что в 1,5 раза превышает нормативно установленный срок предоставления муниципальной услуги.

Таблица П241 ‑ Уровень административных барьеров в г. Искитим

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[73]](#footnote-73)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 7 | 7 | 7 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 1,5 | 2 |

Данные, представленные в таблице П241, свидетельствуют о том, что ни по одному из исследуемых показателей в г. Искитиме не было выявлено превышения фактических значений над нормативно установленными.

Уровень временных издержек заявителей при получении исследуемой услуги составил 30 дней. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов не превышали 3 минут, в то же время затраты времени заявителей на ожидание в очереди на получение результата услуги варьируются от 1 до 2 минут.

Респонденты отметили, что им потребовалось 7 дней, чтобы подготовить пакет документов, необходимый для получения исследуемой муниципальной услуги.

По результатам мониторинга не было выявлено необходимости повторных обращений в различные инстанции и учреждения.

По результатам проведенного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг рассчитана интегральная оценка уровня административных барьеров для каждого муниципального образования.

Таблица П242 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 33 | 39,34 | 0,84 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 36,74 | 0,82 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 35,42 | 0,85 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 3,04 | 0,66 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 9 | 8,18 | 1,00 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,88** |

Таблица П243 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Бердск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 28,2 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 5,87 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 10,33 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,93 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 7 | 6,13 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,0** |

Таблица П244 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Кольцово

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 15,14 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 2,27 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 10 | 2,71 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,33 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 7 | 2,71 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,0** |

Таблица П245 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Искитим

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 30 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 2 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 1,5 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1,0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 10 | 5,5 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,0** |

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 0,97.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Все респонденты в р.п. Кольцово и большинство опрошенных в г. Бердск (86,7%) и г. Новосибирск (66%) отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в муниципальных учреждениях для получения данной услуги. Аналогичный ответ дали и половина заявителей в г. Искитим.

Наибольшую сложность у заявителей вызвало заполнение официальных бланков. Так ответили половина респондентов в г. Искитиме, 13,3% опрошенных в г. Бердск и 6% заявителей в г. Новосибирск.

Остальные опрошенные указали, что получение услуги существенно затрудняет хождение по многим кабинетам (или учреждениям) и большие очереди.

Самым сложным этапом, по мнению заявителей, является сбор документов, необходимых для получения исследуемой муниципальной услуги. Так ответили все респонденты в г. Искитиме, большинство опрошенных (80%) в г. Бердске, 38,1% заявителей в р.п. Кольцово и 38% респондентов в г. Новосибирске.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников подарком или вознаграждением в целях получения услуги. Также ни один из респондентов не обращался к услугам посредников.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям, представленным в табл. П246.

Таблица П246 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Доля респондентов в городском округе, %** | | | |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Кольцово** | **Бердск** |
| 1. | Предоставление данной услуги через Интернет | 26 | 100 | 81 | 13,3 |
| 2. | Предоставление данной услуг в МФЦ |  |  |  |  |
| 3. | Налаживание взаимодействия между органами | 42 |  | 33,3 | 40 |
| 4. | Изменение действующего законодательства |  |  | 66,7 | 60 |

Согласно данным табл. П246 большинство респондентов считают, что существенно улучшить предоставление муниципальной услуги позволит:

1. Предоставление данной услуги через Интернет.
2. Налаживание взаимодействия между органами власти.
3. Изменение действующего законодательства.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемой муниципальной услуги составил 76,68%* (табл. П247).

ТаблицаП247 ‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск | 78,40 |
| 2 | Бердск | 83,00 |
| 3 | Кольцово | 75,70 |
| 4 | Искитим | 69,60 |
|  | **Среднее значение** | **76,68** |

Согласно данным табл. П247, уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в г. Бердск существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Наименьший показатель уровня удовлетворенности заявителей в ходе мониторинга определен в г. Искитим – 69,60%.

**Услуга № 6 «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Новосибирск, г. Бердск, г. Обь |
| **Общее количество опрошенных:** | 30, в том числе: г.Новосибирск - 23;  г. Обь - 7 |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент по данной услуге в г. Новосибирске был утвержден постановлением мэрии города Новосибирска от 25.08.2011 № 7744 (ред. от 27.06.2012) «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов в г. Оби не утвержден. На момент проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг существовал только проект административного регламента. Результата мониторинга соотносились с нормативными значениями, установленными в данном документе.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 1. Среднее значения уровня доступности равно 3,92 балла.

Таблица П248 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Обь** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 3,52 | 4 | **3,76** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,04 | 3,43 | **3,74** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,26 | 3,71 | **3,99** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,48 | 3,86 | **4,17** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,08*** | ***3,75*** | ***3,92*** |

Данные, представленные в табл. П248, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в г. Новосибирск (4,08) существенно выше, чем в г. Оби (3,75)..

Более всего респонденты удовлетворены параметром «получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 4,17 балла. Менее всего респонденты удовлетворены параметром «полнота и понятность предоставляемой информации» - 3,74.

В целом, уровень доступности можно оценить как «выше чем удовлетворительно, но ниже чем хорошо».

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 3,90 балла.

Таблица П249 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Обь** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,96 | 3,86 | **3,91** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,96 | 3,86 | **3,91** |
| 3 | Качество оказания услуги | 3,87 | 3,86 | **3,87** |
|  | ***Среднее значение*** | ***3,93*** | ***3,86*** | ***3,90*** |

Данные табл. П249 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны практически также как и доступностью услуги. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в г. Новосибирске (3,93) выше, чем в г. Оби (3,86).

Более всего респонденты удовлетворены параметрами «вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «комфортность оказания услуги», по обоим параметрам респонденты поставили оценку равную 3,91 балла. Менее всего респонденты удовлетворены параметром «качеством оказания услуги» - 3,87.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П250 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 1 | 3,35 | 5 |
| 2 | Обь | 3 | 3,43 | 4 |

Как следует из табл. П250, по исследуемой услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» количество документов, которые предоставляли заявители в органы власти, в муниципальных образованиях варьируется от 1 до 5. Так в г. Новосибирске опрошенным приходилось предоставлять в органы власти пакет, состоящий из 3,35 документов. В то же время в г. Обь заявители предоставляли в среднем 3,43 документа.

Наибольшее количество документов в отдельных случаях пришлось предоставить заявителям в г. Новосибирска – 5 документов.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

Таблица П251 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 1 | 1,13 | 2 | 8,7 |
| 2 | Обь | 1 | 1,57 | 2 | 14,3 |

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как низкий, поскольку большая часть респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 2 и менее раз.

Повторно обращаться в один и тот же орган пришлось в каждом из исследуемых муниципальных образований. Больше всего респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, было в г. Обь (14,3%)

Количество повторных обращений в муниципальных образованиях варьируется от 1 до 3 раз.

Таблица П252 ‑ Уровень административных барьеров в г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[74]](#footnote-74)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 356,52 | 4 500 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 25,96 | 45 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 18,17 | 45 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 45 | 1 | 10,7 | 20 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 45 | 1 | 11,13 | 30 |

Данные, представленные в табл. П252, свидетельствуют о том, что по некоторым показателям в ходе мониторинга выявлено превышение нормативных значений, в частности по показателям:

1. Уровень финансовых издержек.
2. Уровень временных издержек.
3. Количество повторных обращений.

Согласно полученным данным, в некоторых случаях уровень фактических временных издержек превышал нормативно установленное значение в 1,5 раза.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги варьируются от 1 до 45 дней и составляют в среднем 18,17 дней.

Согласно административному регламенту данная муниципальная услуга предоставляется бесплатно. При этом, в ходе мониторинга было выявлено, что уровень фактических финансовых затрат заявителей в отдельных случаях составлял 4 500 руб.

Таблица П253 ‑ Уровень административных барьеров в г. Обь

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[75]](#footnote-75)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 10 | 12,86 | 30 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 2,29 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 30 | 1 | 3,57 | 10 |

При опросе было установлено, что временные издержки заявителей находятся в пределах нормативных значений, установленных в проекте административного регламента. Кроме того, ни по одному из исследуемых показателей не выявлено нарушений нормативных значений.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, варьируется от 10 до 30 дней и в среднем составляет 12,86 дней.

Среднее значение затрат времени заявителя на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги не превышает 4 минут.

Следует также обратить внимание, что в г. Оби отмечена необходимость повторных обращений в один и тот же орган для получения услуги. Количество повторных обращений не превышает 1 раза.

По результатам проведенного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг рассчитана интегральная оценка уровня административных барьеров для каждого муниципального образования.

Таблица П254 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 25,96 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 45 | 10,7 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 45 | 11,13 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 356,5 | 0 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 3,35 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 4% | 96% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,85** |

Таблица П255 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Обь

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 30 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 2,29 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 3,57 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,57 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 5 | 3,43 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0 | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 0,93. Другими словами, требования нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов», выполняются на 93%.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Большинство респондентов г. Новосибирска (95,7%) и г. Оби (85,7%) указали, что не испытывали затруднений при оформлении документов в муниципальных учреждениях для получения данной услуги (рис. 10).

Остальные респонденты отметили несколько затруднений, которые на их взгляд существенно мешают получению муниципальной услуги.

Так 14,3% заявителей в г. Оби и 4,3% опрошенных в г. Новосибирске столкнулись с трудностями при заполнении официальных бланков.

Кроме того, заявители отметили такой вид затруднений как «хождение по многим кабинетам (или учреждениям)».

Самым сложным, по мнению заявителей, этапом является сбор документов, необходимых для получения исследуемой муниципальной услуги. Так ответили большинство респондентов в г. Оби (71,4%) и 47,8% опрошенных в г. Новосибирске.

Наименьшее количество трудностей возникло у респондентов на этапе получения результата услуги. На данном этапе испытывали трудности только 4,3% опрошенных в г. Новосибирске.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников подарком или вознаграждением в целях получения услуги. В тоже время 4,3% респондентов в г. Новосибирске пользовались услугами сторонних организаций (посредников) с целью обеспечения более качественного и оперативного оформления документов. Стоимость услуг посредников составила 10 000 руб.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям, представленным в табл. 77.

Таблица П256 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Доля респондентов в городском округе, %** | |
| **Новосибирск** | **Обь** |
| 1. | Предоставление данной услуги через Интернет | 69,6 | 85,7 |
| 2. | Предоставление данной услуги в МФЦ |  |  |
| 3. | Налаживание взаимодействия между органами | 26,1 | 71,4 |
| 4. | Изменение действующего законодательства | 13 | 71,4 |

Согласно данным табл. П256 большинство респондентов считают, что существенно улучшить предоставление муниципальной услуги позволит:

1. Предоставление данной услуги через Интернет.
2. Налаживание взаимодействия между органами власти.

Кроме того, респонденты отметили, что повлиять на предоставление муниципальной услуги может изменение действующего законодательства.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемой муниципальной услуги составил 78,10%* (табл. 78).

Таблица П257 ‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск | 80,10 |
| 2 | Обь | 76,10 |
|  | **Среднее значение** | **78,10** |

Согласно данным табл. П257, уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в г. Новосибирск существенно выше, чем в г. Оби.

**Услуга № 7 «Выдача сведений из реестра муниципального имущества»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Бердск, г. Обь, г. Кольцово, г. Искитим |
| **Общее количество опрошенных:** | 24, в том числе: г. Бердск – 5;  г. Обь - 2;  р.п. Кольцово - 1;  г. Искитим - 16. |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент по данной услуге в г. Бердск был утвержден постановлением администрации города Бердска от 03.09.2012 № 4205 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче сведений из реестра муниципального имущества». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Соответствующего утвержденного административного регламента по исследуемой муниципальной услуге в р.п. Кольцово нет. Необходимо отметить, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[76]](#footnote-76), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче сведений из реестра муниципального имущества в г. Оби не утвержден. На момент проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг существовал только проект административного регламента. Результата мониторинга соотносились с нормативными значениями, установленными в указанном документе.

Соответствующий административный регламент в городе Искитиме утвержден постановлением администрации города от 14.10.2011 № 1497 (ред. от 23.04.2012) «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче выписок из реестра муниципального имущества».

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 1. Среднее значения уровня доступности равно 3,70 балла.

Таблица П258 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Бердск** | **Обь** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4 | 3,5 | 3 | 3,69 | **3,55** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,2 | 3 | 3 | 4,31 | **3,63** |
| 3 | Удобство графика работы | 3,6 | 3,5 | 3 | 4,19 | **3,57** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,2 | 4 | 4 | 4,06 | **4,07** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,0*** | ***3,5*** | ***3,25*** | ***4,06*** | ***3,70*** |

Данные, представленные в табл. П258, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в г. Искитиме (4,06) выше, чем в остальных муниципальных образованиях, где проводилось исследование. Уровень доступности в других муниципальных образованиях варьируется от 3,25 (г. Обь) до 4,0 (г. Бердск).

Более всего респонденты удовлетворены «получением информации о стадии рассмотрения обращения». Больше всего нареканий у заявителей вызывает «доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (3,55).

Необходимо отметить, что в каждом муниципальном образовании разные параметры доступности вызывают недовольство у респондентов. Так, например, в г. Обь хуже всего заявители оценили «полноту и понятность предоставляемой информации» (3,0). В то же время в г. Искитиме наименьшее количество баллов респонденты присвоили по параметру «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (3,69).

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 3,96 балла.

Таблица П259 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Бердск** | **Обь** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,4 | 4 | 4 | 4,19 | **4,15** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4 | 3 | 4 | 4 | **3,75** |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,2 | 3,5 | 4 | 4,25 | **3,99** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,2*** | ***3,5*** | ***4*** | ***4,15*** | ***3,96*** |

Данные табл. П259 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны больше, чем доступностью услуг. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в г. Бердск выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Среднее значение уровня качества по г. Бердску составило 4,2 балла, в то время как уровень качества предоставления данной услуги по другим городским округам варьируется от 3,5 (г. Обь) до 4,15 (г. Искитим).

Из предложенных параметров респонденты выше всего оценили «вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,15). Наименьший балл заявители присвоили параметру «комфортность оказания услуги» (3,75).

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П260 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Бердск | 1 | 1,4 | 2 |
| 2 | Обь | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Кольцово | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Искитим | 1 | 2 | 4 |

Как следует из табл. П261, по исследуемой услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» количество документов, которые предоставляли заявители в органы власти, в разных муниципальных образованиях отличается несущественно. Так в г. Бердске в среднем заявители предоставляли пакет, состоящий из 1,4 документов. В то же время по аналогичной услуге в г. Искитиме опрошенным приходилось предоставлять в органы власти 2 документа.

Максимальное значение количества документов, которое предоставили заявители в органы власти в г. Искитиме, составило 4 документов.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

Таблица П262 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Бердск | 0 | 0,4 | 4 | 0 |
| 2 | Обь | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | Кольцово | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 4 | Искитим | 1 | 1,13 | 2 | 0 |

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как низкий, поскольку большая часть респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги не более 2 раз. Максимальное количество обращений было отмечено в г. Бердск – 4 раза.

Необходимо указать, что ни одному из опрошенных не пришлось обращаться повторно в один и тот же орган и иные инстанции.

Таблица П263 ‑ Уровень административных барьеров в г. Бердск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[77]](#footnote-77)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 16,2 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 10 | 30 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 5,4 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 9,2 | 20 |

Данные табл. П263 свидетельствуют о том, что по всем показателям соблюдаются нормативные значения.

Согласно административному регламенту предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей. В ходе мониторинга это нашло свое подтверждение.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, варьируется от 1 до 30 дней.

Временные затраты респондентов на ожидание в очереди на подачу документов для получения услуги составляют 5,4 мин. Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги варьируются от 1 до 20 мин.

Таблица П264 ‑ Уровень административных барьеров в г. Обь

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[78]](#footnote-78)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 10 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 1 | 1 |

Данные табл. П264 свидетельствуют о том, что по всем показателям соблюдаются нормативные значения.

Согласно административному регламенту предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей. В ходе мониторинга это нашло свое подтверждение.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, составляют 1 день.

Временные затраты респондентов на ожидание в очереди на подачу документов для получения услуги и на получение результата услуги составляют 1 мин.

Таблица П265 ‑ Уровень административных барьеров в г. Кольцово

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[79]](#footnote-79)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 10 | 1 | 1 | 1 |

Данные табл. П265 свидетельствуют о том, что по всем показателям соблюдаются нормативные значения.

Согласно административному регламенту предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей. В ходе мониторинга это нашло свое подтверждение.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, составляют 1 день.

Временные затраты респондентов на ожидание в очереди на подачу документов для получения услуги и на получение результата услуги составляют 1 мин.

Таблица П266‑ Уровень административных барьеров в г. Искитим

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[80]](#footnote-80)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 14 | 27,44 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 9,81 | 60 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 0 | 2,19 | 5 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 30 | 0 | 4 | 10 |

Данные табл. П266 свидетельствуют о том, что по всем показателям соблюдаются нормативные значения.

Согласно административному регламенту предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей. В ходе мониторинга это нашло свое подтверждение.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, варьируются от 1 до 60 дней и в среднем составляют 9,81 день.

Временные затраты респондентов на ожидание в очереди на подачу документов для получения услуги и на получение результата услуги в среднем не превышают 4 мин.

По результатам проведенного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг рассчитана интегральная оценка уровня административных барьеров для каждого муниципального образования.

Таблица П267 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Бердск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 16,2 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 5,4 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 9,2 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 0,4 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 2 | 1,4 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

Таблица П268 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Обь

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 10 | 1 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 1 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 1 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 0,0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

Таблица П269 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Кольцово

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 1 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 1 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 10 | 1 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 2 | 1 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

Таблица П270 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Искитим

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 27,44 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 2,19 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 4 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 0 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,13 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 2 | 2 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 1,0. Другими словами, требования нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов», выполняются на 100%.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Ни у одного из заявителей в трех муниципальных образованиях (г. Бердск, г. Обь и р.п. Кольцово) из четырех не возникло затруднений при получении муниципальной услуги. Такой же ответ дали и большинство опрошенных (93,8%) в г. Искитим.

Остальные опрошенные (6,3%) в г. Искитим основным затруднением, с которым столкнулись при получении исследуемой услуги, назвали сложность заполнения официальных бланков.

Самым сложным, по мнению заявителей р.п. Кольцово и г. Обь является получение результата услуги. С ними согласились 20% опрошенных в г. Бердск.

Большинство опрошенных в г. Искитим (75%) и в г.Бердск (60%) отметили, что наибольшие затруднения у них возникли на этапе сбора документов, необходимых для получения исследуемой муниципальной услуги.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников подарком или вознаграждением в целях получения услуги. Также ни у одного из заявителей не возникла необходимость в привлечении сторонних организаций (посредников).

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям, представленным в табл. П271.

Таблица П271 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Доля респондентов в городском округе, %** | | | |
| **Бердск** | **Искитим** | **Кольцово** | **Обь** |
| 1. | Предоставление данной услуги через Интернет | 20 | 75 | 100 | 100 |
| 2. | Предоставление данной услуг в МФЦ |  |  |  |  |
| 3. | Налаживание взаимодействия между органами | 20 | 12,5 |  | 50 |
| 4. | Изменение действующего законодательства | 60 | 25 | 100 | 50 |

Согласно данным табл. П271 большинство респондентов считают, что существенно улучшить предоставление муниципальной услуги позволит:

1. Предоставление данной услуги через Интернет.
2. Изменение действующего законодательства.

Кроме того, респонденты отметили, что повлиять на предоставление муниципальной услуги может налаживание взаимодействия между органами власти.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемой муниципальной услуги составил 76,65%* (табл. П272).

Таблица П272 ‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 2 | Бердск | 82,00 |
| 3 | Обь | 70,00 |
| 4 | Кольцово | 72,50 |
| 5 | Искитим | 82,10 |
|  | **Среднее значение** | **76,65** |

Согласно данным табл. П272, уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в г. Искитим существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Наименьший показатель уровня удовлетворенности заявителей в ходе мониторинга определен в г. Обь – 70,0%.

**Услуга № 8 «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Новосибирск, г. Обь, г. Кольцово, г. Искитим |
| **Общее количество опрошенных:** | 37, в том числе: г. Новосибирск - 11;  г. Обь - 8;  р.п. Кольцово - 6;  г. Искитим - 12. |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент по данной услуге в г. Новосибирске утвержден постановлением мэрии г. Новосибирска от 25.08.2011 г №7727 (ред. от 28.06.2012) «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». Указанный документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Соответствующего утвержденного административного регламента по исследуемой муниципальной услуге в р.п. Кольцово нет. Необходимо отметить, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[81]](#footnote-81), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

Кроме того в р.п. Кольцово утверждено Положение об организации приема, учета и рассмотрения заявлений граждан о бесплатном предоставлении в собственность граждан земельных участков, снятия с учета в качестве граждан, имеющих льготы на однократное бесплатное предоставление земельных участков.[[82]](#footnote-82)

Соответствующий административный регламент в городе Искитиме утвержден Постановление администрации города Искитима от 28.10.2011 №  1571 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». Указанный документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

В городском округе Обь на момент проведения мониторинга не удалось выявить утвержденный административный регламент предоставления исследуемой муниципальной услуги, а также проект административного регламента.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице П273. Среднее значения уровня доступности равно 3,84 балла.

Таблица П273 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Обь** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,36 | 3,38 | 3,67 | 3,67 | **3,77** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,36 | 3,75 | 3,5 | 3,75 | **3,84** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,36 | 3,88 | 3,5 | 3,75 | **3,87** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,36 | 3,88 | 3,5 | 3,83 | **3,89** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,36*** | ***3,72*** | ***3,54*** | ***3,75*** | ***3,84*** |

Данные, представленные в табл. П273, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в г. Новосибирск (4,36) существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях. Уровень доступности в других муниципальных образованиях варьируется от 3,54 (р.п. Кольцово) до 3,75 (г. Искитим).

Более всего респонденты удовлетворены параметром «получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 3,89 балла. Менее всего респонденты удовлетворены параметром «доступность информации о порядке предоставляемой услуги» - 3,77.

В целом, уровень доступности можно оценить как «выше чем удовлетворительно, но ниже чем хорошо».

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 3,57 балла.

Таблица П274 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Обь** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,09 | 3,63 | 3,33 | 3,92 | **3,74** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,09 | 3,63 | 3 | 3,58 | **3,33** |
| 3 | Качество оказания услуги | 3,55 | 3,63 | 3,5 | 3,83 | **3,63** |
|  | ***Среднее значение*** | ***3,58*** | ***3,63*** | ***3,28*** | ***3,78*** | ***3,57*** |

Данные табл. П274 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны меньше, чем доступностью услуг. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в г. Искитим выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Среднее значение уровня качества по г. Искитиму составило 3,78 балла, в то время как уровень качества предоставления данной услуги по другим городским округам варьируется от 3,28 (р.п. Кольцово) до 3,63 (г. Обь).

По всем параметрам оценки качества услуги респонденты поставили практически одинаковые оценки.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П275 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 3 | 5,91 | 10 |
| 2 | Обь | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Кольцово | 3 | 3 | 3 |
| 4 | Искитим | 3 | 7,92 | 10 |

Как следует из табл. П275, по исследуемой услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» количество документов, которые предоставляли заявители в органы власти, в разных муниципальных образованиях варьируется от 3 до 10. Так в р.п. Кольцово в среднем заявители предоставляли пакет, состоящий из 3 документов. В то же время по аналогичной услуге в г. Искитиме опрошенным приходилось предоставлять в органы власти пакет, состоящий из 7,92 документов.

Наибольшее количество документов в отдельных случаях пришлось предоставить заявителям в г. Новосибирск и в г. Искитим – 10 документов.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

Таблица П276 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 1 | 3,55 | 7 | 0 |
| 2 | Обь | 1 | 1,38 | 2 | 25,0 |
| 3 | Кольцово | 1 | 1,33 | 2 | 16,7 |
| 4 | Искитим | 3 | 4,92 | 7 | 33,3 |

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как средний, поскольку большая часть респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги не более трех раз.

Повторно обращаться в один и тот же орган пришлось в трех из четырех исследуемых муниципальных образований. Больше всего респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, было в г. Искитим (33,3%).

Количество повторных обращений в муниципальных образованиях варьируется от 1 до 2 раз.

Таблица П277 ‑ Уровень административных барьеров в г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[83]](#footnote-83)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 1 000 | 7 481,82 | 30 000 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 14 | 1 | 2,64 | 14 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 1,36 | 3 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 20 | 40 | 65,45 | 120 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 20 | 60 | 120 | 180 |

Данные, представленные в табл. П277, свидетельствуют о том, что по некоторым показателям в ходе мониторинга выявлено превышение нормативных значений, в частности по показателям:

1. Уровень финансовых издержек.
2. Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов.
3. Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги.

Согласно административному регламенту данная муниципальная услуга предоставляется бесплатно. При этом, в ходе мониторинга было выявлено, что уровень фактических финансовых затрат заявителей в отдельных случаях составлял 30 000 руб.

Результаты мониторинга показывают, что затраты времени респондентов на ожидание в очереди на подачу документов в среднем в 3,27 раза превышают нормативно установленное значение. В некоторых случаях превышение достигало 6 раз.

Затраты времени респондентов на ожидание в очереди на получение результата услуги также превышают нормативно установленные: в среднем превышение составляет 6 раз, в отдельных случаях – 9 раз.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги варьируются от 1 до 3 дней и составляют в среднем 1,36 дня.

Таблица П278 ‑ Уровень административных барьеров в г. Обь

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[84]](#footnote-84)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 400 | 1 700 | 3 000 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | Не установлено | 14 | 20 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 5 | 14,5 | 30 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 15[[85]](#footnote-85) | 1 | 2,63 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 2 | 5 |

Данные, представленные в табл. П278, показывают, что количество повторных обращений заявителей в органы власти и иные учреждения не превышают 1 раза.

Затраты времени респондентов на сбор документов, необходимых для получения исследуемой муниципальной услуги, варьируются от 5 до 30 дней и составляют в среднем 14,5 дней.

Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов и получение результата услуги находятся в пределах, установленных нормативными правовыми актами.

Таблица П279‑ Уровень административных барьеров в г. Кольцово

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[86]](#footnote-86)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 0 | 1 750 | 7 000 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 10 | 13,33 | 14 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 1 | 24,5 | 120 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 1,67 | 5 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 10 | 1 | 1,67 | 5 |

Согласно данным таблицы П279, затраты времени на сбор документов варьируются от 1 до 120 дней. В тоже время максимальные затраты времени на сбор документов в г. Оби в 4 раза меньше, чем в р.п. Кольцово.

Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов и получение результата услуги находятся в пределах, установленных нормативными правовыми актами.

В ходе мониторинга было выявлено, что уровень фактических финансовых затрат заявителей в среднем составляет 1 750 руб. Максимальное значение уровня финансовых затрат составляет 7 000 руб.

Таблица П280 ‑ Уровень административных барьеров в г. Искитим

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[87]](#footnote-87)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 1 | 1,5 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 208,33 | 1 000 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 14 | 14 | 29,92 | 45 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 7 | 27,08 | 90 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 5,42 | 20 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 0 | 5,83 | 20 |

В ходе проведения мониторинга было выявлено, что по некоторым показателям нарушаются нормативные значения, установленные в административном регламенте.

Так, например, фактический уровень временных издержек заявителей в среднем составляет 29,92 дня, при нормативном значении в 14 дней. В некоторых случаях нормативное значение было превышено в 3,2 раза.

Следует также обратить внимание, что в г.Искитиме отмечено до 2 повторных обращений в один и тот же орган для получения услуги.

По результатам проведенного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг рассчитана интегральная оценка уровня административных барьеров для каждого муниципального образования. В связи с отсутствием нормативного правового акта в г. Оби, регламентирующего исследуемую услугу, интегральная оценка уровня административных барьеров для этого муниципального образования не проводилась.

Таблица П281 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 14 | 2,64 | 1,00 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 20 | 65,45 | 0,31 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 20 | 120 | 0,17 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0,0 | 7 481,8 | 0,80 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 3,55 | 0,56 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 4 | 5,91 | 0,68 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,64** |

Таблица П282 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Кольцово

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 13,33 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 1,67 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 10 | 1,67 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 1750 | 0,9 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,33 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 4 | 3 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,99** |

Таблица П283 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Искитим

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 14 | 29,92 | 0,47 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 5,42 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 5,83 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 208,33 | 0,97 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 4,92 | 0,41 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 8 | 7,92 | 1,00 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0,25 | 0,75 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,80** |

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 0,81. Другими словами, требования нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», выполняются на 81%.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Большинство респондентов в каждом исследуемом муниципальном образовании указали, что не испытывали затруднений при оформлении документов в муниципальных учреждениях для получения данной услуги

Наиболее существенными затруднениями, с которыми столкнулись заявители при получении муниципальной услуги, являются следующие:

1) сложность заполнения официальных бланков;

2) хождение по многим кабинетам (или учреждениям);

Кроме того, в каждом муниципальном образовании респонденты указали затруднения, присущие только этому муниципалитету. Так, например, 18,2% опрошенных в г. Новосибирске указали, что затруднения вызывают большие очереди. Для других муниципальных образований данная проблема не характерна. 16,7% опрошенных в р.п. Кольцово указали на дороговизну услуг как одно из затруднений, которое усложняет получение муниципальной услуги.

Самым сложным, по мнению заявителей, этапом является подача документов, необходимых для получения исследуемой муниципальной услуги. Так ответили половина респондентов в р.п. Кольцово, 37,5% опрошенных в г. Оби и 25% заявителей в г. Искитим.

На этапе получения результата услуги сложности возникли только у заявителей в г. Новосибирске.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников подарком или вознаграждением в целях получения услуги. В тоже время 25% респондентов в г. Искитиме пользовались услугами сторонних организаций (посредников) из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги и для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов. Стоимость услуг посредников варьируется от 1 000 до 15 000 руб.

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям, представленным в табл. П284.

Таблица П284 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Доля респондентов в городском округе, %** | | | |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Обь** | **Кольцово** |
| 1. | Предоставление данной услуги через Интернет | 27,3 | 66,7 | 62,5 |  |
| 2. | Предоставление данной услуг в МФЦ |  |  |  |  |
| 3. | Налаживание взаимодействия между органами | 18,2 | 16,7 |  |  |
| 4. | Изменение действующего законодательства |  | 50 | 50 | 100 |

Согласно данным табл. П284 большинство респондентов считают, что существенно улучшить предоставление муниципальной услуги позволит:

1. Предоставление данной услуги через Интернет.
2. Изменение действующего законодательства.

Кроме того, респонденты отметили, что повлиять на предоставление муниципальной услуги может налаживание взаимодействия между органами власти.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемой муниципальной услуги составил 74,1%* (табл. П285).

Таблица П285‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| 1 | Новосибирск | 79,40 |
| 2 | Обь | 73,50 |
| 3 | Кольцово | 68,20 |
| 4 | Искитим | 75,30 |
|  | **Среднее значение** | **74,10** |

Согласно данным табл. П285, уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в г. Новосибирск существенно выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Наименьший показатель уровня удовлетворенности заявителей в ходе мониторинга определен в р.п. Кольцово – 68,20%.

**Услуга № 9 «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | г. Новосибирск, г. Бердск г. Кольцово, г. Искитим |
| **Общее количество опрошенных:** | 41, в том числе: г. Новосибирск - 12;  г. Бердск – 12;  р.п. Кольцово - 13;  г. Искитим - 4. |

1. **Нормативное регулирование услуги**

Административный регламент по данной услуге в г. Новосибирске утвержден постановлением мэрии города Новосибирска от 29.06.2012 №6462 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений и выдаче документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Соответствующего утвержденного административного регламента по исследуемой муниципальной услуге в р.п. Кольцово нет. Необходимо отметить, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[88]](#footnote-88), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

Административный регламент по исследуемой муниципальной услуге в г. Искитиме утвержден Постановлением Администрации от 07.02.2012 №213 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений и выдаче документов о согласовании переустройства и перепланировки жилого помещения». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Необходимо отметить, что рассматриваемый регламент не устанавливает предельного времени ожидания заявителей в очереди при получении результата муниципальной услуги.

Административный регламент по данной услуге в г. Бердск утвержден постановлением администрацией города Бердска от 20.06.2012 №2140 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений и выдаче документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». В целом, рассматриваемый документ соответствует требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

1. **Уровень доступности**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 1. Среднее значения уровня доступности равно 3,72 балла.

Таблица П286 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение по параметру** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Кольцово** | **Искитим** | **Бердск** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 3,08 | 3,38 | 4,25 | 3,67 | **3,60** |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,75 | 4,15 | 3,5 | 3,83 | **3,81** |
| 3 | Удобство графика работы | 4 | 4,08 | 3 | 3,75 | **3,71** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,92 | 4,15 | 3,25 | 3,75 | **3,77** |
|  | ***Среднее значение*** | ***3,69*** | ***3,94*** | ***3,5*** | ***3,75*** | ***3,72*** |

Данные, представленные в табл. П286, позволяют сделать вывод, что уровень доступности услуги в р.п. Кольцово (3,94) выше, чем в остальных муниципальных образованиях. Уровень доступности в других муниципальных образованиях варьируется от 3,5 (г. Искитим) до 3,75 (г. Бердск).

Более всего респонденты удовлетворены «полнотой и понятностью предоставленной информации». Больше всего нареканий у заявителей вызывает «доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (3,60).

Необходимо отметить, что в каждом муниципальном образовании разные параметры доступности вызывают нарекания у респондентов. Так, например, в г. Искитиме хуже всего заявители оценили «удобство графика работы» (3). В то же время в г. Новосибирске наименьшее количество баллов респонденты присвоили по параметру «Доступность информации о порядке предоставляемой услуги» (3,08).

1. **Уровень качества**

Среднее значения уровня качества составило 3,75 балла.

Таблица П287 ‑ Уровень качества оказываемой услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Оценка по городскому округу** | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Кольцово** | **Искитим** | **Бердск** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,42 | 3,85 | 4 | 3,836 | **3,78** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,83 | 3,62 | 4,25 | 3,75 | **3,86** |
| 3 | Качество оказания услуги | 3,58 | 3,92 | 3,25 | 3,67 | **3,61** |
|  | ***Среднее значение*** | ***3,61*** | ***3,80*** | ***3,83*** | ***3,75*** | ***3,75*** |

Данные табл. П287 позволяют сделать вывод, что качеством услуг респонденты довольны несколько больше, чем доступностью услуг. По мнению респондентов, качество предоставления данной услуги в г. Искитим выше, чем в остальных исследуемых муниципальных образованиях. Среднее значение уровня качества по городу Новосибирску составило 3,61 балла, что является наименьшим результатом по исследуемым городским округам.

Из предложенных параметров респонденты выше всего оценили «комфортность оказания услуги» (3,86). Наименьший балл заявители присвоили параметру «качество оказания услуги» (3,61).

В разрезе муниципальных образований не удалось выявить параметр качества, которым респонденты были бы недовольны во всех городских округах. Так, например, менее всего баллов в г. Кольцово респонденты присвоили параметру «Комфортность оказания услуги» (3,62). В тоже время по данному параметру в г. Искитиме респонденты выставили самый высокий балл – 4,25.

1. **Уровень административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***4.1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.***

Таблица П288 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 4 | 4,58 | 10 |
| 2 | Кольцово | 3 | 4,31 | 6 |
| 3 | Искитим | 10 | 10,5 | 11 |
| 4 | Бердск | 4 | 5,75 | 7 |

Как следует из табл. П288, по исследуемой услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки» количество документов, которые предоставляли заявители в органы власти, в разных муниципальных образованиях существенно отличается. Так в г. Новосибирске в среднем заявители предоставляли пакет, состоящий из 4,58 документов. В то же время по аналогичной услуге в г. Искитиме опрошенным приходилось предоставлять в органы власти 10,5 документов.

При этом, в административном регламенте[[89]](#footnote-89) в перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги, указано шесть документов.

Такое же количество документов закреплено в административных регламентах по исследуемой муниципальной услуге в г. Новосибирске и р.п. Кольцово. Необходимо отметить, что в г. Новосибирске в некоторых случаях нормативное значение было превышено. Максимальное значение количества документов, которое предоставили заявители в органы власти, составило 11 документов.

***4.2. Количество обращений в различные инстанции (учреждения)***

Таблица П289 ‑ Количество обращений в различные инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения услуги** | | | **Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Новосибирск | 1 | 1 | 1 | 25 |
| 2 | Кольцово | 1 | 1,85 | 3 | 7,7 |
| 3 | Искитим | 1 | 2,25 | 4 | 25 |
| 4 | Бердск | 1 | 2 | 4 | 58,3 |

По рассматриваемому показателю уровень административных барьеров можно оценить как низкий, поскольку большая часть респондентов ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления данной услуги 3 и менее раз. Только 6% респондентов обращались в различные учреждения и инстанции от 4 раза.

Повторно обращаться в один и тот же орган пришлось 29,37% заявителей исследуемых муниципальных образований. Количество повторных обращений варьируется от 1 до 2. Наибольшая доля респондентов, вынужденных обращаться повторно в различные инстанции, выявлена при получении муниципальной услуги в г. Бердске (58,3%).

Таблица П290 ‑ Уровень административных барьеров в г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение [[90]](#footnote-90)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 1 500 | 5 000 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 45 | 30 | 30 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 10 | 35 | 90 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 10 | 10 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 30 | 10 | 18,33 | 20 |

Данные табл. П290 свидетельствуют о том, что нормативные значения были нарушены по показателю «уровень финансовых издержек».

Согласно административному регламенту предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей. В то же время результаты мониторинга показали, что уровень финансовых издержек заявителей в среднем составил 1 500 руб. Максимальное значение уровня финансовых издержек заявителей в г. Новосибирске составило 5 000 руб.

Можно предположить, что указанные затраты респонденты понесли при получении дополнительных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также за оказание нотариальных услуг.

Таблица П291 ‑ Уровень административных барьеров в г. Бердск

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[91]](#footnote-91)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2,14 | 3 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 3 875 | 10 000 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 45 | 30 | 30 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 7 | 69,33 | 180 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 10,08 | 15 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 15,08 | 30 |

Данные табл. П291 свидетельствуют о том, что нормативные значения были нарушены по показателю «уровень финансовых издержек» и «затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги».

Согласно административному регламенту предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей. В то же время результаты мониторинга показали, что уровень финансовых издержек заявителей в среднем составил 3 875 руб. Максимальное значение уровня финансовых издержек заявителей в г. Новосибирске составило 10 000 руб.

Можно предположить, что указанные затраты респонденты понесли при получении дополнительных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также за оказание нотариальных услуг.

Затраты времени заявителей на сбор документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в среднем составил 69,33 дней.

Таблица П292 ‑ Уровень административных барьеров в г. Кольцово

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[92]](#footnote-92)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | Не установлено | 0 | 3 538,46 | 15 000 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 30 | 7 | 23,15 | 45 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 3 | 16,23 | 90 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 3,38 | 10 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 10 | 1 | 3,38 | 10 |

Согласно данным табл. П292, установленные нормативные значения были превышены по следующим показателям:

1. количество повторных обращений;
2. уровень временных издержек;

Не удалось выявить нормативные значения по показателю «уровень финансовых издержек». Это связано, в первую очередь, с отсутствием утвержденного административного регламента, а также порядка предоставления муниципальной услуги.

Следует обратить внимание, что в р.п. Кольцово отмечено до 2 повторных обращений в один и тот же орган для получения карты (при нормативе – 1).

Таблица П293 ‑ Уровень административных барьеров в г. Искитим

| **№ п/п** | **Показатель** | **Нормативное значение[[93]](#footnote-93)** | **Значения** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальные** | **Средние** | **Максимальные** |
| 1 | Количество повторных обращений | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Уровень финансовых издержек (руб.) | 0 | 0 | 1 825 | 3 800 |
| 3 | Уровень временных издержек (дн.) | 48 | 30 | 30 | 30 |
| 4 | Затраты времени на сбор документов (дн.) | Не установлено | 10 | 110 | 360 |
| 5 | Затраты времени на ожидание в очереди на подачу документов (мин.) | 30 | 1 | 9,25 | 30 |
| 6 | Затраты времени на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) | 15 | 1 | 11,5 | 40 |

Данные таблицы П293 показывают, что было выявлено несколько нарушений нормативных показателей. Уровень финансовых издережк заявителей в г. Искитиме в среднем составил 1 825 руб., несмотря на то, что в административном регламенте установлено, что данная муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Количество повторных обращений так же было превышено. Среднее значение данного показателя составило 2 раза.

Кроме того, в 2,67 раз было превышено время ожидания заявителей в очереди на получение результата услуги. Вместо установленного значения 15 минут, в отдельных случаях заявители затратили на ожидание до 40 минут.

По результатам проведенного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг рассчитана интегральная оценка уровня административных барьеров для каждого муниципального образования.

Таблица П294 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Новосибирск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 30 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 10 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 30 | 17,14 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 1500 | 0,9 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 4,58 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 16,7% | 0,86 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,96** |

Таблица П295 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Бердск

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 30 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 10,08 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 15,08 | 0,99 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 3875 | 0,9 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 5,75 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0,0% | 1,00 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,98** |

Таблица П296 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Кольцово

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 23,15 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 3,38 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 10 | 3,38 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 3 538,46 | 0,9 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,85 | 1,0 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 4,31 | 1,0 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,99** |

Таблица П297 ‑ Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров, г. Искитим

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 48 | 30 | 1,0 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 30 | 9,25 | 1,0 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 11,5 | 1,0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 1 825 | 0,9 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,25 | 0,89 |
| 6 | Количество документов, необходимых для предоставления услуги | 6 | 10,5 | 0,57 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1,0 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,91** |

Интегральная оценка уровня административных барьеров составила 0,96. Что свидетельствует о низком уровне административных барьеров в исследуемых муниципальных образованиях. Другими словами, требования нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», выполняются на 96%.

1. **Выводы и рекомендации по услуге**

Большинство заявителей г. Новосибирска (70%) и р.п. Кольцово (84,6%), а также 41,7% респондентов в г. Бердск отметили, что у них не возникло затруднений при оформлении документов в муниципальных учреждениях для получения данной услуги. В г. Искитиме такой ответ дали только четверть опрошенных.

В качестве основного затруднения половина респондентов в г. Искитиме и 41,7% опрошенных в г. Бердске назвали хождение по многим кабинетам (или учреждениям). В г. Новосибирске с таким затруднением столкнулся каждый третий заявитель. Для р.п. Кольцово такой вид затруднения является незначительным, так как его указали только 7,7% опрошенных.

На этапе сбора необходимых документов больше всего затруднений испытывали 58,3% заявителей г. Новосибирска и половина респондентов г. Искитима, а также 15,4% опрошенных в р.п. Кольцово и 33,3% заявителей в г. Бердск.

По мнению 25% респондентов г. Новосибирска и 25% г. Искитима сложным этапом является получение результата услуги. Подобные затруднения отметили 7,7% опрошенных в р.п. Кольцово и 8,3% заявителей в г. Бердск

По мнению 46,2% опрошенных в р.п. Кольцово существенные сложности возникают на этапе прохождения документов в органе власти. Подобные ответы дали 25% опрошенных в г. Бердск и 8,3% заявителей в г. Новосибирск.

Ни один из респондентов не указал, что ему приходилось мотивировать чиновников (подарком или вознаграждением) в целях ускорения (упрощения) порядка получения услуги.

При этом 16,7% респондентов в г. Новосибирске обращались к услугам посредников при получении данной услуги. Стоимость услуг посредников варьируется от 3 000 до 5 000 руб. (среднее значение – 4 000 руб.).

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление данной услуги могут мероприятия по следующим направлениям (табл. 102).

Таблица П298 ‑ Направления совершенствования предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Доля респондентов в городском округе, %** | | | |
| **Бердск** | **Новосибирск** | **Кольцово** | **Искитим** |
| 1. | Предоставление данной услуги через Интернет | 16,7 | 50 | 30,8 | 50 |
| 2. | Предоставление данной услуг в МФЦ |  |  |  |  |
| 3. | Налаживание взаимодействия между органами | 66,7 | 33,3 | 23,1 |  |
| 4. | Изменение действующего законодательства | 16,7 | 66,7 | 76,9 | 50 |
| 5. | Иное (приводятся все предложенные респондентами дополнительно варианты ответов) |  |  |  |  |

Согласно данным табл. П298 большинство респондентов считают, что существенно улучшить предоставление муниципальной услуги позволит:

1. Предоставление данной услуги через интернет.
2. Изменение действующего законодательства.

Кроме того, многие 33,3% опрошенных в г. Новосибирск и 23,1% респондентов в р.п. Кольцово считают, что ситуацию может изменить только налаживание взаимодействия между органами власти.

В целом, *уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемой муниципальной услуги составил 74,68%* (табл. П299).

Таблица П299 ‑ Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Уровень удовлетворенности заявителей, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск | 73,00 |
| 2 | Кольцово | 77,40 |
| 3 | Искитим | 73,30 |
| 4 | Бердск | 75,00 |
|  | **Среднее значение** | **74,57** |

Согласно данным табл. П299, уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги в р.п. Кольцово выше, чем в остальных муниципальных образованиях.

Наименьший показатель уровня удовлетворенности заявителей в ходе мониторинга определен в г. Новосибирске – 73,0%.

1. По данным, представленным ГАУ НСО «МФЦ» [↑](#footnote-ref-1)
2. По данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Новосибирской области в сети Интернет <http://www.Novosibstat.ru/default.aspx> (на начало 2012 года) [↑](#footnote-ref-2)
3. По данным, представленным ГАУ НСО МФЦ [↑](#footnote-ref-3)
4. По данным, представленным ГАУ НСО «МФЦ» [↑](#footnote-ref-4)
5. По данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Новосибирской области в сети Интернет <http://www.Novosibstat.ru/default.aspx> (на начало 2012 года) [↑](#footnote-ref-5)
6. По данным сайта МФЦ Новосибирской области [http://mfc-nso.ru/index.php?option=com\_conte nt&view=article&id=840&Itemid=75](http://mfc-nso.ru/index.php?option=com_conte%20nt&view=article&id=840&Itemid=75) [↑](#footnote-ref-6)
7. По данным мониторинга действующих на территории Российской Федерации МФЦ в 2011 году, проводимым по заказу Минэкономразвития России [↑](#footnote-ref-7)
8. В связи с тем, что МФЦ в г. Новосибирске является самым крупным филиалом (общая площадь МФЦ в г. Новосибирске в несколько раз превышает площади других филиалов ГАУ НСО «МФЦ»), целесообразно расчет средних затрат на финансовое обеспечение деятельности одного МФЦ производить в разрезе филиалов МФЦ в г. Оби, Куйбышевском и Татарском районах. [↑](#footnote-ref-8)
9. Здесь и далее целевое значение показателя на 2011 год, установлено Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 N 281-п "О долгосрочной целевой программе "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". [↑](#footnote-ref-9)
10. <http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/> [↑](#footnote-ref-10)
11. <http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/> [↑](#footnote-ref-11)
12. Постановление Правительства Новосибирской области от 28.12.2011 №604-п [↑](#footnote-ref-12)
13. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-13)
14. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-14)
15. Постановление Правительства Новосибирской области от 28.12.2011 №604-п [↑](#footnote-ref-15)
16. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-16)
17. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-17)
18. Постановление Правительства Новосибирской области от 28.12.2011 №604-п [↑](#footnote-ref-18)
19. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-19)
20. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-20)
21. Утв. Приказом Министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 11 июля 2012 г. №239 [↑](#footnote-ref-21)
22. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-22)
23. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-23)
24. Приказ Министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 11.09.2012. №333 «О вопросах предоставления государственной услуги по выдаче лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных металлов, цветных металлов». [↑](#footnote-ref-24)
25. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-25)
26. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-26)
27. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-27)
28. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-28)
29. Здесь и далее нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минсоцразвития Новосибирской области от 19.11.2010 № 247 [↑](#footnote-ref-29)
30. Здесь и далее нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минсоцразвития Новосибирской области от 19.11.2010 № 247 [↑](#footnote-ref-30)
31. Здесь и далее нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минсоцразвития Новосибирской области от 23.12.2010 № 419 [↑](#footnote-ref-31)
32. Здесь и далее нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минсоцразвития Новосибирской области от 23.12.2010 № 420 [↑](#footnote-ref-32)
33. Здесь и далее нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минюстом РФ от 29.11.2011 № 412 [↑](#footnote-ref-33)
34. Здесь и далее нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минюстом РФ от 29.11.2011 № 412 [↑](#footnote-ref-34)
35. Здесь и далее нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минюстом РФ от 29.11.2011 № 412 [↑](#footnote-ref-35)
36. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги, впервые обратившимся (Приказ Минздравсоцразвития РФ от 03.07.2006 N 513) [↑](#footnote-ref-36)
37. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при последующих обращениях граждан (Приказ Минздравсоцразвития РФ от 03.07.2006 N 513) [↑](#footnote-ref-37)
38. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-38)
39. Постановление Правительства Новосибирской области от 28.12.2011 №604-п [↑](#footnote-ref-39)
40. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-40)
41. Постановление Правительства Новосибирской области от 28.12.2011 №604-п [↑](#footnote-ref-41)
42. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-42)
43. Постановление Правительства Новосибирской области от 28.12.2011 №604-п [↑](#footnote-ref-43)
44. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-44)
45. Здесь и далее нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минсоцразвития Новосибирской области от 19.11.2010 № 247 [↑](#footnote-ref-45)
46. Здесь и далее используется рекомендованное время ожидание в очереди Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг

    (утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 N 1021-р) [↑](#footnote-ref-46)
47. <http://kolcovo.ru/content/news/index.php?news=4697&sphrase_id=198890> [↑](#footnote-ref-47)
48. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11.07.2012 №624 [↑](#footnote-ref-48)
49. Постановление мэрии города Новосибирска от 18.11.2011 N 10810 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)" [↑](#footnote-ref-49)
50. Постановление администрации города Бердска от 03.07.2012 №2367 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» [↑](#footnote-ref-50)
51. В соответствии с проектом постановления администрации г. Оби об утверждении административного регламента. [↑](#footnote-ref-51)
52. Постановление администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 «О реализации статей Федерального закона от 07,07,2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-52)
53. Постановление администрации города Искитима от 10.02.2012 N 243 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» [↑](#footnote-ref-53)
54. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 [↑](#footnote-ref-54)
55. В связи с отсутствием административного регламента, а также проекта административного регламента по данной услуги, нет возможности определить нормативные значения по ряду показателей.

    Нормативные значения по показателям затрат времени на ожидание в очереди определены в соответствии с целевыми показателями Концепции снижения административных барьеров [↑](#footnote-ref-55)
56. Постановление администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 «О реализации статей Федерального закона от 07,07,2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-56)
57. В связи с отсутствием административного регламента, а также проекта административного регламента по данной услуги, нет возможности определить нормативные значения по ряду показателей.

    Нормативные значения по показателям затрат времени на ожидание в очереди определены в соответствии с целевыми показателями Концепции снижения административных барьеров [↑](#footnote-ref-57)
58. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 [↑](#footnote-ref-58)
59. Постановление мэрии города Новосибирска от 29.06.2012 N 6458 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче бесконтактной микропроцессорной пластиковой карты "Социальная карта" [↑](#footnote-ref-59)
60. Постановление администрации города Бердска от 10.07.2012 №2486 [↑](#footnote-ref-60)
61. Постановление администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 «О реализации статей Федерального закона от 07,07,2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-61)
62. Постановление администрации города Искитима от 18.11.2010 №2271 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче микропроцессорных пластиковых карт «Социальная карта» [↑](#footnote-ref-62)
63. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 [↑](#footnote-ref-63)
64. Постановление мэрии города Новосибирска от 29.06.2012 №6460 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилых помещений по договорам социального найма» [↑](#footnote-ref-64)
65. Решение Совета депутатов г. Бердска от 21.09.2006 N 134 "Об утверждении Положения "О порядке предоставления жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда" [↑](#footnote-ref-65)
66. В соответствии с целевыми показателями Концепции снижения административных барьеров [↑](#footnote-ref-66)
67. Постановление администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 «О реализации статей Федерального закона от 07,07,2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-67)
68. Постановление мэрии города Искитима от 20.03.2010 N 467 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению жилых помещений по договорам социального наймаа" [↑](#footnote-ref-68)
69. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 [↑](#footnote-ref-69)
70. Постановление администрации города Новосибирска от 29.11.2011 № 11311 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» [↑](#footnote-ref-70)
71. Постановление администрации города Бердска от 27.06.2012 №2257 [↑](#footnote-ref-71)
72. Постановление администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 «О реализации статей Федерального закона от 07,07,2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-72)
73. Постановление администрации города Искитима от 17.05.2012 №876 [↑](#footnote-ref-73)
74. Постановление мэрии города Новосибирска от 25.08.2011 №7744 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов" [↑](#footnote-ref-74)
75. В соответствии с проектом административного регламента [↑](#footnote-ref-75)
76. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 [↑](#footnote-ref-76)
77. Постановление администрации города Бердск от 03.09.2012 №4205 [↑](#footnote-ref-77)
78. В соответствии с проектом административного регламента [↑](#footnote-ref-78)
79. Постановление администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 «О реализации статей Федерального закона от 07,07,2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-79)
80. Постановление администрации города Искитима от 14.10.2012 №1497 [↑](#footnote-ref-80)
81. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 [↑](#footnote-ref-81)
82. Утв. Постановлением администрации рабочего поселка Кольцово от 18.10.2011 N 1121 [↑](#footnote-ref-82)
83. Постановление мэрии города Новосибирска от 25.08.20110 N 7727 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства" [↑](#footnote-ref-83)
84. Выявить административный регламент или порядок предоставления муниципальной услуги в ходе проведения исследования не удалось [↑](#footnote-ref-84)
85. В соответствии с целевыми показателями Концепции снижения административных барьеров [↑](#footnote-ref-85)
86. Постановление администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 «О реализации статей Федерального закона от 07,07,2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-86)
87. Постановление мэрии города Искитима от 28.10.2011 N 1571 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства" [↑](#footnote-ref-87)
88. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 [↑](#footnote-ref-88)
89. Утв. Постановлением Администрации г. Искитима от 07,02,2012 №213 [↑](#footnote-ref-89)
90. Проект административного регламента мэрии г. Новосибирска по предоставлению муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-90)
91. Проект административного регламента мэрии г. Новосибирска по предоставлению муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-91)
92. Постановление администрации р.п. Кольцово от 11,07,2012 №624 «О реализации статей Федерального закона от 07,07,2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-92)
93. Постановление администрации города Искитима от 07,02,2012 №213 [↑](#footnote-ref-93)