|  |  |
| --- | --- |
| **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 1**

**Москва   
2012**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 4](#_Toc342309390)

[2 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 5](#_Toc342309391)

[1 Проведение мониторинга деятельности и функционирования ГАУ НСО «МФЦ» 6](#_Toc342309392)

[1.1 Проведение мониторинга деятельности и функционирования ГАУ НСО «МФЦ» на основе Методики проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов 6](#_Toc342309393)

[1.1.1 Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности и функционирования ГАУ НСО «МФЦ» на предмет соответствия требованиям действующих нормативных актов в целях включения филиалов ГАУ НСО «МФЦ» в реестр МФЦ в соответствии с установленными требованиями, в том числе рекомендации по совершенствованию деятельности МФЦ в целях включения МФЦ в реестр МФЦ в соответствии с установленными требованиями 7](#_Toc342309394)

[1.2 Проведение мониторинга уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» 17](#_Toc342309396)

[1.2.1 Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности и функционирования ГАУ НСО «МФЦ» по оценке удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», в том числе предложения по мерам улучшения выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг 17](#_Toc342309397)

[2 Проведение мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области на основе Программы и Порядка проведения регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области и муниципальных образованиях Новосибирской области 50](#_Toc342309416)

[2.1 Обоснование выбора государственных услуг для исследования удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области 50](#_Toc342309417)

[2.2 Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области 56](#_Toc342309418)

[2.2.1 Оценка уровня административных барьеров 56](#_Toc342309419)

[2.2.2 Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности 94](#_Toc342309437)

[2.2.3 Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных разрешительных услуг 103](#_Toc342309442)

[3 Проведение внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления 108](#_Toc342309443)

[3.1 Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг Новосибирской области и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (не менее 5 исполнительных органов государственной власти по перечню, определенному Заказчиком) и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления 108](#_Toc342309444)

[3.1.1 Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области 108](#_Toc342309445)

[3.1.2 Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирской области 135](#_Toc342309464)

[3.1.3 Определение мер для областных исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления) Новосибирской области по повышению эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на основе полученной информации 175](#_Toc342309473)

[3.1.4 Информация о соответствии фактического качества предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг требованиям к их предоставлению, установленным административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, или, в случае отсутствия административных регламентов, иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг 179](#_Toc342309474)

[3.1.5 Предложения по мерам улучшения эффективности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг, в том числе предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг или по их разработке 195](#_Toc342309476)

[3.1.6 Итоговый доклад о результатах мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на территории Новосибирской области в 2012 году, включающего анализ параметров эффективности государственных и муниципальных услуг и сравнение государственных и муниципальных услуг по эффективности их предоставления 201](#_Toc342309477)

**Часть 2**

ПРИЛОЖЕНИЯ 225

Приложение 1. Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области 225

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

Приложение 3. Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области 297

Приложение 4. Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области при предоставлении в органах исполнительной власти 379

Приложение 5. Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирской области при предоставлении в органах местного самоуправления 465

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяются следующие термины с соответствующими определениями:

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

# ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

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

# Проведение мониторинга деятельности и функционирования ГАУ НСО «МФЦ»

Мониторинг включает два основных направления:

1. Исследование практики создания и функционирования МФЦ в Новосибирской области на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов в целях включения МФЦ в реестр МФЦ в соответствии с установленными требованиями.

2. Исследование удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

## Проведение мониторинга деятельности и функционирования ГАУ НСО «МФЦ» на основе Методики проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов

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

Основными целями проведения данного мониторинга являются:

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

### *Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности и функционирования ГАУ НСО «МФЦ» на предмет соответствия требованиям действующих нормативных актов в целях включения филиалов ГАУ НСО «МФЦ» в реестр МФЦ в соответствии с установленными требованиями, в том числе рекомендации по совершенствованию деятельности МФЦ в целях включения МФЦ в реестр МФЦ в соответствии с установленными требованиями*

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

В настоящее время в Новосибирской области в соответствии с долгосрочной целевой программой «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009 – 2015 годы»[[1]](#footnote-1) идет полномасштабное создание сети многофункциональных центров.

Мониторинг проводился в период с 22.10.2012 по 20.11.2012 с использованием методологии и инструментария, представленного Заказчиком согласно Приложению 1 к Техническому заданию.

По состоянию на 01 октября 2012 года на территории Новосибирской области действовали филиалы ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске (Кировский и Ленинский районы), г. Обь, Куйбышевском, Татарском, Карасукском районах. 05 октября 2012 года состоялось открытие филиала в Чановском районе.

Согласно информации, предоставленной ГАУ НСО «МФЦ», до конца 2012 года планируется открытие филиала в Маслянинском районе, до конца 2013 года – в Купинском, Мошковском, Барабинском, Коченевском районах.

Помимо этого в ближайшее время запланировано создание и развитие мобильных МФЦ в Баганском, Болотнинском, Венгеровском, Доволенском, Здвинском, Искитимском, Колыванском, Краснозерском, Кыштовском, Новосибирском, Ордынском, Северном, Тогучинском, Усть-Таркском, Чистоозерном районах, р. п. Кольцово.

В ходе проведения мониторинга Консультантом была проанализирована деятельность четырех действующих на период его проведения филиалов ГАУ НСО «МФЦ», а именно:

в г. Новосибирск;

в г. Обь;

в Куйбышевском районе;

в Татарском районе.

В связи с тем, что открытие филиала МФЦ в Карасукском районе состоялось 24 сентября 2012 года, а открытие филиала МФЦ в Чановском районе 05 октября 2012 года, рассчитать эффективность деятельности этих филиалов на период проведения мониторинга не представляется возможным. Соответственно, общая интегральная оценка деятельности этих филиалов также не давалась.

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

Общие затраты на создание двух филиалов МФЦ, открытых в 2012 году (в период с 2010 по 2012 год) составили 113 090,70 тыс. рублей, из них: на создание МФЦ в Карасукском районе – 57 745,38 тыс. рублей, в Чановском районе – 55 345,32 тыс. рублей.

Общие затраты на создание всех действующих филиалов МФЦ в целом по Новосибирской области нарастающим итогом с 2006 по 2012 год составили 484 602,23 тыс. рублей.

Расходы на создание МФЦ в расчете на одного жителя Новосибирской области составили 202,05 руб., что незначительно отличается от аналогичного показателя в среднем по России (175 руб. на одного человека)[[2]](#footnote-2).

Затраты бюджета Новосибирской области на финансовое обеспечение деятельности существующих МФЦ составили на 01.10.2012 52 372,80 тыс. рублей, из них:

* МФЦ в г. Новосибирске – 35 540,42 тыс. рублей;
* МФЦ в г. Оби – 5 923,24 тыс. рублей;
* МФЦ в Куйбышевском районе – 5 595,57 тыс. рублей;
* МФЦ в Татарском районе – 5 313,57 тыс. рублей.

Средние затраты консолидированного бюджета Новосибирской области на финансовое обеспечение деятельности одного МФЦ в 2012 году составили 13 093,2 тыс. руб. (с учетом МФЦ в г. Новосибирск). 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»), в целях нивелирования влияния этого крупнейшего МФЦ Консультантом также был проведен расчет средних затрат на финансовое обеспечение деятельности одного МФЦ без учета Новосибирского филиала (в разрезе филиалов МФЦ в г. Оби, Куйбышевском и Татарском районах). Без учета Новосибирского филиала МФЦ средние затраты на текущую деятельность одного МФЦ в 2012 году составили 5 610,79 тыс. руб., что *ниже среднего значения показателя по субъектам РФ* (8 333,84 тыс. руб.).

Средние затраты консолидированного бюджета Новосибирской области на предоставление одной услуги в МФЦ в разрезе 4 филиалов ГАУ НСО «МФЦ» за 2012 год составили 92,04 тыс. руб., что более чем вдвое ниже, чем в среднем по стране (190 тыс. руб.), из них:

* филиал ГАУ НСО «МФЦ» г. Новосибирска – 36,65 тыс. руб.;
* филиал ГАУ НСО «МФЦ» Куйбышевского района – 41,14 тыс. руб.;
* филиал ГАУ НСО «МФЦ» г. Обь – 46,28 тыс. руб.;
* филиал ГАУ НСО «МФЦ» Татарского района – 33,21 тыс. руб.

Подробно анализ показателей создания МФЦ Новосибирской области в сравнении со средними показателями по субъектам РФ отражен в Приложении 1 к настоящему отчету.

В настоящее время действующие филиалы ГАУ НСО «МФЦ» оказывают от 117 до 160 государственных, муниципальных и сопутствующих услуг. Все МФЦ предоставляют услуги трех уровней власти: федеральные, региональные и муниципальные.

В соответствии с п. 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее – Правила)[[3]](#footnote-3), на базе многофункционального центра должны предоставляться государственные (муниципальные) услуги по следующим направлениям:

* социальная поддержка населения;
* регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
* определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;
* регулирование предпринимательской деятельности.

Все МФЦ оказывают государственные и муниципальные услуги по всем указанным направлениям.

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

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

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

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

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

Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области приведены в Приложении 1 к настоящему отчету.

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

По результатам мониторинга проведено ранжирование действующих МФЦ в Новосибирской области (табл. 1). В ранжировании приняли участие 4 МФЦ, действующих на территории Новосибирской области на момент проведения исследования:

Таблица 1 ‑ Ранжирование МФЦ в Новосибирской области по результатам мониторинга

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Место в рейтинге** | **Местонахождение филиала МФЦ** | **Балльная оценка** | **Качественная оценка** |
| **1** | г. Новосибирск | 2,875 | ***Отлично*** |
| **2** | г. Обь | 2,85 | ***Отлично*** |
| **3-4** | Куйбышевский район | 2,675 | ***Хорошо*** |
| **3-4** | Татарский район | 2,5875 | ***Хорошо*** |

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

1) низкое качество используемой автоматизированной информационной системы, обеспечивающей деятельность МФЦ. Данная проблема является общей для всех МФЦ, действующих на территории Новосибирской области, поскольку система МФЦ централизованная;

2) невысокий уровень организации межведомственного взаимодействия – по большинству услуг осуществляется в бумажном виде (курьерской доставкой), а не в электронном;

3) отсутствие возможности получения в МФЦ ряда дополнительных услуг, в частности, нотариальных услуг, услуг доступа к справочным правовым системам (на безвозмездной основе) и др.;

4) высокий показатель среднего времени ожидания в очереди для подачи документов (25-30 минут при рекомендуемых 15 минутах);

5) прием заявителей в МФЦ осуществляется менее 60 часов в неделю;

6) отсутствие возможности обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время – до 20.00 часов и в выходные дни.

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

1. Внедрение единой специализированной автоматизированной информационной системы, обеспечивающей:

* взаимодействие с системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия;
* интеграцию с единой системой идентификации и аутентификации в соответствии с требованиями законодательства;
* обработку запросов в исполнительных органах государственной власти, органах государственных внебюджетных фондов, органах местного самоуправления в электронном виде путем предоставления доступа в информационные базы указанных органов работникам многофункционального центра;
* интеграцию с региональным порталом государственных и муниципальных услуг;
* интеграцию с электронной очередью;
* интеграцию с криптопровайдером;
* интеграцию с информационной системой обработки вызовов.

Рекомендуется использовать информационную систему, имеющую следующие функциональные возможности:

* экспертная поддержка заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;
* поддержка деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапная фиксация исполнения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков исполнения как всей услуги, так и отдельных ее процедур;
* формирование бланков заявлений о предоставлении государственной или муниципальной услуги, иных сопровождающих документов, ведение электронного дела, возможность приобщения скан-копий документов к электронному делу;
* поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления;
* поддержка формирования комплекта документов для предоставления в исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления в соответствии с требованиями правовых актов;
* временное хранение сведений о предыдущих обращениях заявителей в соответствии с требованиями законодательства к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;
* поддержка распределения нагрузки между работниками многофункционального центра, выполняющими разные роли, с возможностью делегирования и объединения полномочий отдельных ролей и пользователей, по организации процедуры предоставления государственной и муниципальной услуги;
* использование электронной подписи в соответствии с требованиями, определяемыми правовыми актами Российской Федерации при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;
* обеспечение возможности отслеживания заявителем в личном кабинете хода оказания услуги;
* формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за определенный период;
* поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержка мониторинга и сбора статистической отчетности, в том числе о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, процессах досудебного обжалования, консолидируемой на уровне субъекта Российской Федерации в уполномоченном многофункциональном центре.

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

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

4. Целесообразно организовать в МФЦ оказание сопутствующих услуг, таких как нотариальные, доступ к справочным правовым системам и др.

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

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

* создавать удаленные рабочие места и организовывать выезд работников МФЦ (мобильный МФЦ) в отдаленные и труднодоступные населенные пункты; привлекать иные организации, имеющие разветвленную филиальную сеть (отделения почтовой связи ФГУП «Почта России», банки, торговые сети и др.), к реализации функций МФЦ.

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

Отметим, что в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Минэкономразвития России подготовлен проект постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 03 октября 2009 г. № 796».

Правила в новой редакции устанавливают, в том числе, следующую новацию: высший исполнительный орган государственной власти субъекта РФ принимает акт, которым определяет один уполномоченный МФЦ на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами внебюджетных государственных фондов, органами исполнительной власти субъекта РФ, органами местного самоуправления, в соответствии с требованиями, установленными в указанном проекте

На основании вышеизложенного считаем целесообразным принять нормативный правовой акт Правительства Новосибирской области об утверждении уполномоченного МФЦ на территории Новосибирской области.

## Проведение мониторинга уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ»

### *Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности и функционирования ГАУ НСО «МФЦ» по оценке удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ», в том числе предложения по мерам улучшения выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг*

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

Основным методом исследования уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» являлся опрос заявителей с использованием унифицированных анкет. Техническим заданием не был определен конкретный перечень государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, соответственно, анкетированием были охвачены все заявители (физические и юридические лица), обратившиеся в МФЦ в период проведения мониторинга (с 22.10.2012 по 20.11.2012).

На базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» всего было опрошено 320 заявителей, из них:

в г. Новосибирске – 150 заявителей;

в г. Оби – 50 заявителей;

в Куйбышевском районе – 50 заявителей;

в Татарском районе – 50 заявителей;

в Карасукском районе – 20 заявителей.

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

1. Государственная регистрация права собственности;
2. Предоставление сведений из ЕГРП;
3. Предоставление сведений из архивной службы;
4. Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт);
5. Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ;
6. Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ;
7. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
8. Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей в детских дошкольных учреждениях (специализированных детских учреждениях лечебного и санаторного типа), а также обучающихся в общеобразовательных учреждениях;
9. Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
10. Присвоение звания «Ветеран труда»;
11. Назначение и выплата ежемесячного денежного пособия инвалидам;
12. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;
13. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
14. Муниципальная услуга по оформлению и выдаче «Социальной карты»;
15. Оформление выписок из реестра муниципального имущества;
16. Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда;
17. Оформление документов по приватизации земельного участка;
18. Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области;
19. Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, проживающим на территории Новосибирской области;
20. Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости;
21. Оформление техпаспорта БТИ;
22. Получение справки о составе семьи;
23. Восстановление домовой книги;
24. Оформление заявления на государственную регистрацию рождения;
25. Оформление заявления на государственную регистрацию заключения брака;
26. Оформление заявления на государственную регистрацию перемены фамилии;
27. Оформление дарственной;
28. Оформление наследства.

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить следующие наиболее массовые и востребованные услуги, на которые пришлось 240 опрошенных (75% от общего числа респондентов) (табл. 2).

Таблица 2 ‑ Наиболее востребованные в МФЦ государственные и муниципальные услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество, респондентов, обратившихся за услугой, чел.** | **Доля в общем количестве респондентов, %** |
| 1 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | 78 | 24,38 |
| 2 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 52 | 16,25 |
| 3 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 38 | 11,88 |
| 4 | Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости | 17 | 5,31 |
| 5 | Оформление и выдача «Социальной карты | 13 | 4,06 |
| 6 | Присвоение звания «Ветеран труда | 10 | 3,13 |
| 7 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 8 | 2,50 |
| 8 | Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей | 8 | 2,50 |
| 9 | Выдача справки о составе семьи | 7 | 2,19 |
| 10 | Постановка на кадастровый учет объектов недвижимости | 6 | 1,88 |
| 11 | Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда | 3 | 0,94 |

По указанным одиннадцати наиболее востребованным из двадцати восьми услуг, попавших в мониторинг, Консультантом был проведен подробный анализ в разрезе каждой услуги, который представлен в Приложении 2 к отчету.

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

**Оценка уровня доступности услуг в МФЦ**

В целом, как показывает информация, представленная в табл. 3, заявители отмечают достаточно высокий уровень доступности услуг на базе МФЦ.

Таблица 3 ‑ Уровень доступности услуг в МФЦ[[4]](#footnote-4)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование критерия** | **Новосибирск** | **Обь** | **Куйбышевский район** | **Татарский район** | **Карасукский район** | **Среднее значение уровня доступности** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуг | 4,71 | 4,68 | 4,28 | 4,32 | 4,35 | **4,47** |
| Полнота и понятность предоставления информации | 4,71 | 4,62 | 4,4 | 4,3 | 4,55 | **4,52** |
| Удобство графика работы | 4,69 | 4,76 | 4,58 | 4,62 | 4,65 | **4,66** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,66 | 4,68 | 4,58 | 4,36 | 4,55 | **4,57** |
| **Среднее значение** | **4,69** | **4,69** | **4,46** | **4,40** | **4,53** | **4,55** |

Среднее значение уровня доступности в МФЦ составило 4,55 балла. По сравнению с результатами аналогичного мониторинга, проводимого в 2011 году, интегральная оценка незначительно выросла на 0,1 балла (результат 2011 года по данному показателю – 4,45 балла).

Ниже среднего значения в целом по МФЦ заявители оценили:

* доступность информации о порядке предоставления услуг в филиалах в Куйбышевском, Татарском и Карасукском районах. Самую низкую оценку (4,28 балла) по данному критерию получил филиал МФЦ в Куйбышевском районе. Данный показатель связан с тем, что заявители дали низкую оценку доступности информации о порядке предоставления услуг социального характера: услуга «Социальная поддержка молодых семей» (2 балла), «Оформление пособия на ребенка-инвалида» (2 балла);
* полноту и понятность предоставления информации в филиалах в Куйбышевском (4,4) и Татарском районах (4,3);
* получение информации о стадии рассмотрения обращения в филиале в Татарском районе (4,36).

Самую низкую оценку по уровню доступности получил филиал МФЦ в г. Татарске – 4,40 балла, что связано с низким значением показателя «Полнота и понятность предоставления информации» – 4,30 балла. Практически по всем остальным критериям данный филиал также получил оценки ниже среднего уровня. По результатам мониторинга 2011 года МФЦ в г. Татарске также занимал последнюю позицию в рейтинге филиалов МФЦ по данному показателю (4,35 балла).

Самые высокие оценки уровня доступности услуг (выше среднего значения) зафиксированы в филиалах МФЦ в г. Новосибирске и г. Оби – **4,69 балла**, что соответствует уровню прошлого года.

Таким образом, места в рейтинге МФЦ по уровню доступности услуг распределились следующим образом (табл. 4): 1 и 2 места разделили филиалы в г. Новосибирске и г. Оби, последнее 5 место в рейтинг занял филиал в Татарском районе.

Таблица 4 ‑ Рейтинг МФЦ по уровню доступности услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **Среднее значение** |
| 1 | **1-2** | **Филиал МФЦ г. Новосибирск** | 4,69 |
| 2 | **1-2** | **Филиал МФЦ г. Обь** | 4,69 |
| 3 | **4** | **Филиал МФЦ Куйбышевский район** | 4,46 |
| 4 | **5** | **Филиал МФЦ Татарский район** | 4,40 |
| 5 | **3** | **Филиал МФЦ Карасукский район** | 4,53 |

**Оценка уровня качества услуг в МФЦ**

Среднее значение показателя уровня качества услуг составило **4,76 балла** (табл. 5), что свидетельствует о высокой степени удовлетворенности опрошенных заявителей качеством оказываемых в МФЦ услуг. Отметим, что среднее значение данного показателя осталось на уровне 2011 года.

Таблица 5 ‑ Уровень качества услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Новосибирск** | **Обь** | **Куйбышевский район** | **Татарс­кий район** | **Карасукский район** | **Среднее значение** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,6 | 4,84 | 4,9 | 4,62 | 4,9 | **4,77** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,51 | 4,8 | 4,92 | 4,74 | 4,95 | **4,78** |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,47 | 4,76 | 4,84 | 4,76 | 4,85 | **4,74** |
|  | **Среднее значение** | **4,53** | **4,80** | **4,89** | **4,71** | **4,90** | **4,76** |

Ниже среднего значения в целом заявители оценили:

* вежливость сотрудников, предоставляющих услугу, и комфортность оказания услуг в филиалах в г. Новосибирске (4,6 балла) и Татарском районе (4,62 балла);
* качество оказания услуг (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) в филиале в г. Новосибирске (4,47 балла).

Филиалы в Куйбышевском и Карасукском районах по среднему значению уровня качества услуг получили самые высокие оценки – 4,89 и 4,90 балла соответственно.

В целом, филиал в г. Новосибирске по уровню качества услуг получил самую низкую оценку – 4,53. Надо отметить, что по результатам мониторинга прошлого года по данному показателю произошло снижение, филиал в г. Новосибирске в 2011 году получил самые высокие оценки по уровню качества услуг из действующих на территории Новосибирской области МФЦ (4,81 балла).

Таким образом, филиалы МФЦ можно рейтинговать по уровню качества услуг следующим образом (табл. 6) МФЦ в Карасукском районе – 1 место, МФЦ в г. Новосибирске занял последнее 5 место.

Таблица 6 ‑ Рейтинг МФЦ по уровню качества услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **Среднее значение** |
| 1 | **5** | **Филиал МФЦ г. Новосибирск** | **4,53** |
| 2 | **3** | **Филиал МФЦ г. Обь** | **4,80** |
| 3 | **2** | **Филиал МФЦ Куйбышевский район** | **4,89** |
| 4 | **4** | **Филиал МФЦ Татарский район** | **4,71** |
| 5 | **1** | **Филиал МФЦ Карасукский район** | **4,90** |

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

Уровень удовлетворенности оценивался по доле респондентов, ответивших «Да» на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления услуг», – доля удовлетворенных составила 98,3% (табл. 7).

Таблица 7 ‑ Уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуг, предоставляемых на базе МФЦ

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование МФЦ** | **Удовлетворенность качеством и доступностью услуг** |
| Новосибирск | **97,3%** |
| Обь | **98,0%** |
| Куйбышевский район | **98,0%** |
| Татарский район | **98,0%** |
| Карасукский район | **100,0%** |
| **Среднее значение** | **98,3%** |

Полностью удовлетворены качеством и доступностью предоставления услуг в филиале МФЦ Карасукского района – 100%. Чуть меньше удовлетворены заявители в филиалах МФЦ в г. Оби, Куйбышевского и Татарского районов – 98%. Самый низкий показатель МФЦ г. Новосибирска – 97,3%.

Оценка уровня удовлетворенности заявителей в соответствии с принципами оценки, применявшимся в 2011 году, представлена в табл. 8.

Таблица 8 ‑ Сравнительный анализ уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуг, предоставляемых на базе МФЦ в 2011-2012 годах

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Среднее значение уровня удовлетворенности** | | **Прирост (+), снижение (-)** |
| **2012** | **2011** |
| 1 | **г. Новосибирск** | 92,20 | 92,70 | -0,50 |
| 2 | **г. Обь** | 94,90 | 92,70 | +2,20 |
| 3 | **Куйбышевский район** | 93,50 | 91,00 | +2,50 |
| 4 | **Татарский район** | 91,10 | 90,20 | +0,90 |
| 5 | **Карасукский район** | 94,30 | не данных | не данных для сравнения |

Кроме того Исполнителем был проведен сравнительный анализ оценки заявителями уровня качества и доступности наиболее востребованных (массовых) услуг, предоставляемых на базе действующих филиалов МФЦ, в разрезе услуг (табл. 9).

Таблица 9 ‑ Уровень качества и доступности наиболее массовых и востребованных услуг

| **№**  **п/п** | **Рейтинг** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Уровень доступности** | **Уровень качества** | **Общий балл** | **Доля удовлетворенных качеством и доступностью предоставленной услуги** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **3** | Государственная регистрация права собственности | 4,45 | 4,86 | 4,66 | 100,0% |
| 2 | **2** | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | 4,77 | 4,66 | 4,72 | 100,0% |
| 3 | **9** | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,50 | 4,58 | 4,54 | 100,0% |
| 4 | **11** | Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда | 4,33 | 4,44 | 4,39 | 100,0% |
| 5 | **8** | Выдача справки о составе семьи | 4,46 | 4,66 | 4,56 | 100,0% |
| 6 | **7** | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,51 | 4,62 | 4,57 | 96,6% |
| 7 | **1** | Оформление и выдача «Социальной карты» | 4,96 | 4,87 | 4,92 | 100,0% |
| 8 | **4-5** | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,47 | 4,78 | 4,63 | 94,7% |
| 9 | **4-5** | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,65 | 4,60 | 4,63 | 100,0% |
| 10 | **6** | Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей | 4,62 | 4,54 | 4,58 | 100,0% |
| 11 | **10** | Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости | 4,41 | 4,38 | 4,40 | 66,7% |
|  |  | **Среднее значение** | **4,56** | **4,64** | **4,60** | **96,2%** |

Самую высокую оценку по показателю качества получила услуга «Оформление и выдача «Социальной карты» (4,87 балла).

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

* «Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей» (4,60 балла);
* «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (4,62 балла);
* «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ» (4,58 балла);
* «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» (4,38 балла);
* «Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда» (4,44 балла).

Самый высокий показатель уровня доступности предоставления услуги (4,96 балла) также был установлен по услуге «Оформление и выдача «Социальной карты».

Показатели уровня доступности ниже среднего значения (4,56 балла) были зафиксированы по следующим услугам:

* «Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда» (4,33 балла);
* «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» (4,41 балла);
* «Государственная регистрация права собственности» (4,45 балла);
* «Выдача справки о составе семьи» (4,46 балла);
* «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (4,47 балла);
* «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ» (4,50 балла);
* «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (4,51 балла).

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

В целом заявители удовлетворены качеством и доступностью предоставления наиболее востребованных услуг на базе МФЦ – среднее значение составило 96,2%.

Однако часть заявителей все-таки *не удовлетворена* предоставлением следующих услуг: «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (3,4%), «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (5,3%). Больше всего заявители были не удовлетворены предоставлением услуги «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» (33,3%).

**Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

1) количество документов в рамках предоставления услуги;

2) количество обращений в инстанции (учреждения);

3) количество повторных обращений;

4) уровень временных издержек;

5) уровень финансовых издержек;

6) востребованность услуг посредников.

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

Таблица 10 ‑ Количество документов и различных инстанций

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование МФЦ** | **Количество документов** | | | **Уровень административных барьеров** | **Количество инстанций** | | | **Уровень административных барьеров** |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** | **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** |
| Новосибирск | 1 | **4** | 8 | **средний** | 1 | **2** | 4 | **средний** |
| Обь | 1 | **4** | 20 | **средний** | 1 | **2** | 4 | **средний** |
| Куйбышев | 1 | **6** | 23 | **средний** | 1 | **2** | 5 | **средний** |
| Татарск | 1 | **5** | 15 | **средний** | 1 | **2** | 5 | **средний** |
| Карасук | 1 | **5** | 11 | **средний** | 1 | **2** | 5 | **средний** |
| **Среднее значение** | **1** | **5** | **15** | **средний** | **1** | **2** | **5** | **средний** |

Информация, представленная в таблице 10, показывает, что уровень административных барьеров по рассматриваемому показателю в целом по МФЦ можно оценить как *средний*. Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе МФЦ им необходимо было собрать от 4 до 6 документов. Максимальное значение было зафиксировано в МФЦ Куйбышевского района, где потребовалась собрать 23 документа для получения компенсации фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям.

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

Оценка количества предоставляемых заявителями документов в разрезе востребованных услуг представлена в таблице 11.

Таблица 11 ‑ Ранжирование государственных (муниципальных) услуг по долям с наибольшим количеством ответов

| **№ п/п** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | **Уровень администрати­вных барьеров** | **Наименование услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 3 и менее | Низкий | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ |
| Оформление и выдача «Социальной карты» |
| Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости |
| 2 | 4 – 6 | Средний | Государственная регистрация  права собственности |
| Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) |
| Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда |
| Выдача справки о составе семьи |
| Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком |
| Присвоение звания «Ветеран труда» |
| Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей |
| 3 | 7 – 10 | Высокий | - |
| 4 | 11 и более | Очень высокий | - |

Как следует из информации, представленной в таблице 11, уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения наиболее востребованных услуг, находится на приемлемом уровне. Наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей были отнесены к группе со средним уровнем административных барьеров (4 – 6 документов). Услуг с высоким уровнем административных барьеров не выявлено. Данный факт косвенно подтверждает эффективность использования в Новосибирской области преимуществ предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, а именно: достижение и поддержание высокого уровня качества предоставления услуг вне зависимости от количества документов, требуемых для их получения.

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

В соответствии с Федеральным законом от 27 октября 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», основной целью создания многофункциональных центров является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в соответствии с которым «предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя». Среди заявителей был проведен опрос о том, сколько раз им пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги. В ходе проведенного исследования во всех филиалах МФЦ было установлено, что заявителям в среднем пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) два раза, что говорит о низком уровне административных барьеров по данному показателю (таблица 12).

Таблица 12 ‑ Количество обращений в разрезе МФЦ

| **Наименование МФЦ** | **Количество инстанций** | | | **Уровень административных барьеров** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** |
| Новосибирск | 1 | 2 | 4 | **Низкий** |
| Обь | 1 | 2 | 4 | **Низкий** |
| Куйбышев | 1 | 2 | 5 | **Низкий** |
| Татарск | 1 | 2 | 5 | **Низкий** |
| Карасук | 1 | 2 | 5 | **Низкий** |
| **Среднее значение** | **1** | **2** | **5** | **Низкий** |

При этом анализ наиболее востребованных услуг показал, что большинство респондентов ответило, что обращались в различные инстанции (учреждения) от 1 до 5 раз (таблица 13). Отметим, что по услугам «Государственная регистрация права собственности», «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)», «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» заявителям пришлось обращаться в различные инстанции (учреждения) до 5 раз, что соответствует «среднему» уровню административных барьеров.

Таблица 13 ‑ Количество обращений в различные инстанции по услугам

| **Наименование государственной услуги** | **Количество обращений** | | | **Уровень административных барьеров** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное значение** | **среднее значение** | **максимальное значение** |
| Государственная регистрация права собственности | 1 | 2,06 | 5 | **средний** |
| Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | 1 | 1,73 | 5 | **средний** |
| Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 1 | 1,38 | 4 | **средний** |
| Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда | 1 | 1,67 | 3 | **средний** |
| Выдача справки о составе семьи | 1 | 1,29 | 2 | **низкий** |
| Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 2,51 | 4 | **средний** |
| Оформление и выдача «Социальной карты» | 1 | 1,23 | 4 | **средний** |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 2 | 5 | **средний** |
| Присвоение звания «Ветеран труда» | 1 | 2,19 | 4 | **средний** |
| Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей | 1 | 1,88 | 4 | **средний** |
| Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости | 1 | 1,33 | 2 | **низкий** |
| **Среднее значение** | **1** | **1,794** | **4** |  |

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

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

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



Рисунок 1 ‑ Количество повторных обращений

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

«Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком – 39,5% респондентов;

«Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда» – 33,3%;

«Государственная регистрация права собственности» – 23,5%.

Минимальное количество повторных обращений по востребованным услугам составило 1 раз по таким услугам, как «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг», «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

Максимальное количество обращений по большинству услуг составило 3 раза. Наибольшее количество повторных обращений (5 раз) зафиксировано по услуге «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)».

**4) Уровень временных издержек заявителей**

В среднем временные затраты на предоставление услуг (в целом) составили в филиалах МФЦ: в г. Новосибирске – 17 дней, в г. Оби – 43 дня, в Куйбышевском районе – 20 дней, в Татарском районе – 17 дней, в Карасукском районе – 35 дней. Таблица 14 отражает информацию о временных затратах на предоставление востребованных услуг:

Таблица 14 ‑ Временные затраты на предоставление услуги (в целом)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной**  **(муниципальной) услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** |
| 1 | Прием и выдача документов на регистрацию права собственности | 20 | **24,76** |
| 2 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | от 1 до 4 месяцев[[5]](#footnote-5) | **17,70** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удосто­веряющих личность гражданина РФ на территории РФ | от 10 дней до 2 месяцев[[6]](#footnote-6) | **9,63** |
| 4 | Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда | 60 | **33,30** |
| 5 | Выдача справки о составе семьи | 1 | **1,86** |
| 6 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 41-56[[7]](#footnote-7) | **25,37** |
| 7 | Оформление и выдача «Социальной карты» | 45 | **8,46** |
| 8 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 57 | **17,21** |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 60 | **32,56** |
| 10 | Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей | 10 | **4,00** |
| 11 | Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости | 20 | **87,50** |

Как показывают данные, представленные в таблице 14, в целом по МФЦ показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение услуг, находятся в пределах нормативно установленных значений, за исключением услуг «Регистрация права собственности на объекты недвижимости» (24,76 дней) и «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» (87,50 дней). Анализ данного показателя показал, что среднее значение по услуге «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» превысило нормативный показатель в 4 раза.

Таблица 15 ‑Временные затраты на подготовку пакета документов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование государственной (муниципальной) услуги, дней** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| Прием и выдача документов на регистрацию права собственности | **12,47** | 90 |
| Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | **1,96** | 7 |
| Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | **1,75** | 3 |
| Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда | **7,00** | 10 |
| Выдача справки о составе семьи | **6,43** | 30 |
| Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | **3,98** | 14 |
| Оформление и выдача «Социальной карты» | **2,08** | 15 |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | **8,82** | 120 |
| Присвоение звания «Ветеран труда» | **3,88** | 10 |
| Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей | **2,25** | 10 |
| Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости | **7,70** | 14 |
| **Среднее значение** | **5,3** | **29,4** |

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

В целом по МФЦ уровень административных барьеров по показателю «Время, затрачиваемое на подготовку пакета документов», как свидетельствует таблица 15, находится на удовлетворительном уровне. Выше среднего значения данный показатель сложился по услугам: «Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости» (12 дней), «Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда» (7 дней), «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (8 дней), «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» (7 дней).

Меньше всего времени на формирование пакета документов заявители затрачивают при получении услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ» (1,75 дней).

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 20,6 минут (таблица 16).

Таблица 16 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной**  **(муниципальной) услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** |
| 1 | Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости | 30 | **29,76** |
| 2 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | 30 | **17,27** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 30 | **11,25** |
| 4 | Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда | 30 | **30,00** |
| 5 | Выдача справки о составе семьи | 30 | **14,29** |
| 6 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 30 | **17,63** |
| 7 | Оформление и выдача «Социальной карты» | 30 | **10,38** |
| 8 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 30 | **15,47** |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 30 | **27,19** |
| 10 | Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей | 30 | **20,00** |
| 11 | Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости | 30 | **33,33** |
|  | **Среднее значение** | 30 | **20,6** |

Информация, представленная в таблице 16, демонстрирует, что лишь по услуге «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» среднее значение показателя времени, затрачиваемого заявителями на ожидание в очереди для подачи документов, выше нормативного показателя (33 минуты). По остальным анализируемым услугам данный показатель соответствует нормативному уровню. Это позволяет сделать вывод об эффективной организации процесса обслуживания заявителей на базе МФЦ.

При этом необходимо отметить, что целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы[[8]](#footnote-8) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган власти к 2014 году до 15 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата» составило 19,4 минут (таблица 17).

Таблица 17 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости | 15 | **17,06** |
| 2 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | 15 | **11,28** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 15 | **8,63** |
| 4 | Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда | 15 | **26,67** |
| 5 | Выдача справки о составе семьи | 15 | **10,86** |
| 6 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 15 | **13,00** |
| 7 | Оформление и выдача «Социальной карты» | 15 | **10,38** |
| 8 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 15 | **14,74** |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 15 | **25,94** |
| 10 | Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей | 15 | **20,63** |
| 11 | Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости | 15 | **50,00** |
|  | **Среднее значение** | **15** | **19,4** |

Превышение среднего значения данного показателя над нормативным отмечено по следующим услугам:

«Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости» (17 мин.);

«Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда» (26 мин.);

«Присвоение звания «Ветеран труда» (25 мин.);

«Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей» (20 мин.);

«Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» (50 мин.).

Необходимо отметить, что в разрезе филиалов (таблица 18) среднее значение данного показателя по всем услугам незначительно превышает нормативный уровень в г. Новосибирске (17,6 мин.) и г. Оби (15,7 мин.).

Таблица 18 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование МФЦ** | **среднее нормативное** | **среднее значение** | **максимальное значение** |
| Новосибирск | **15** | 17,6 | 180 |
| Обь | **15** | 15,7 | 40 |
| Куйбышев | **15** | 12,2 | 40 |
| Татарск | **15** | 9,3 | 30 |
| Карасук | **15** | 3,0 | 20 |
| **Среднее значение** | **15** | 11,56 | 62 |

Максимальный показатель 180 мин. зарегистрирован в филиале в г. Новосибирске.

**5) Уровень финансовых издержек**

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

1. «Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости»;
2. «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)»;
3. «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ».

В соответствии с законодательством должны предоставляться бесплатно следующие услуги:

«Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда»;

«Выдача справки о составе семьи»;

«Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;

«Оформление и выдача «Социальной карты»;

«Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком»;

«Присвоение звания «Ветеран труда»;

«Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей»;

«Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости».

Данные мониторинга (таблица 19) показывают, что финансовые издержки у заявителей возникли при получении почти всех услуг.

Таблица 19 ‑ Уровень финансовых издержек заявителей

|  | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Нормативное значение** | **Сумма расходов заявителей на получение услуги (среднее значение), рублей** | **Норма-тивное значение, рублей** | **Стоимость услуг посредников, среднее значение, рублей** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием и выдача документов на регистрацию права собственности | 1000-15000 | **2 177,65** | 0,00 | **5 666,67** |
| 2 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | 1000-2500 | **2 474,10** | 0,00 | **1 413,00** |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 200 | **300,00** | 0,00 | **-** |
| 4 | Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда | 0 | **2666,67** | 0,00 | **4000,00** |
| 5 | Выдача справки о составе семьи | 0 | **0,00** | 0,00 | **2000,00** |
| 6 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0 | **29,24** | 0,00 | **-** |
| 7 | Оформление и выдача «Социальной карты» | 0 | **7,69** | 0,00 | **-** |
| 8 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0 | **3,05** | 0,00 | **655,00** |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0 | **22,13** | 0,00 | **600,00** |
| 10 | Назначение ежемесячной денежной компенсации на   питание детей | 0 | **0,75** | 0,00 | **-** |
| 11 | Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости | 0 | **3333,55** | 0,00 | **6000,00** |

Максимальное среднее значение суммы расходов заявителей составило 3 333,55 рублей при получении услуги «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости». Лишь при получении услуги «Выдача справки о составе семьи» у заявителей не было никаких финансовых издержек, за исключением тех заявителей, которые обратились к услугам посредников.

**6) Востребованность услуг посредников**

В процессе получения государственных (муниципальных) услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. Так, установлено, что доля отметивших необходимость обращения к посредникам составила по следующим услугам:

«Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда» – 33,3%;

«Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости» – 17,6%;

«Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» – 16,7%;

«Выдача справки о составе семьи» – 14,3%;

«Присвоение звания «Ветеран труда» – 6,3%;

«Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» – 5,3%;

«Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)» – 2,6%.

Большая часть респондентов пояснила, что основной причиной привлечения посредников для получения услуг является экономия времени. Однако по услуге «Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости» также причинами являются сложность прохождения всех процедур для получения услуги (33,3%), сложность получения отдельных документов (33,3%), обеспечение более качественного и оперативного оформления документов (33,3%). По услуге «Присвоение звания «Ветеран труда» заявители обращаются к привлечению посредников для качественного и оперативного оформления документов (100%).

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

Затруднений при получении услуг на базе МФЦ не возникло у 63% опрошенных в г. Новосибирске, 94% – в г. Оби, 48% – в Куйбышевском районе, 64% – в Татарском районе и 70% – в Карасукском районе (таблица 20).

Таблица 20 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при предоставлении услуг в МФЦ, в процентах

|  | **Новосибирск** | **Обь** | **Куйбышевский район** | **Татарский район** | **Карасукский район** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Затруднений не возникает | 62,7 | 94 | 48 | 64 | 70 | 67,7 |
| Сложность заполнения официальных бланков | 9,3 |  | 8 | 12 |  | 9,8 |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 17,3 | 4 | 32 | 10 | 20 | 16,7 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  | 8 | 4 |  | 6,0 |
| Неудобный режим работы учреждений | 0,7 |  | 6 | 2 |  | 2,9 |
| Большие очереди | 6 |  | 14 | 12 | 5 | 9,3 |
| Отсутствие необходимой информации об услугах | 6 | 2 | 6 | 6 | 5 | 5,0 |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги | 6 |  |  | 4 |  | 5,0 |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |  |  |  |
| Низкая культура работников учреждений |  |  |  | 2 |  | 2,0 |
| Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |  |  |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 0,7 |  |  | 4 |  | 2,4 |
| Другое | 0,7 |  | 8 | 2 | 15 | 6,4 |

Остальными респондентами было отмечено, что они испытывали затруднения при получении услуг. По всем филиалам МФЦ причинами затруднений являются хождение по кабинетам и отсутствие необходимой информации об услугах. В филиалах в г. Новосибирске (0,7%), Куйбышевском (6%) и Татарском районах (2%) заявители считают неудобным график (режим) работы МФЦ. Это обусловлено тем, что у заявителей отсутствует возможность обратиться за предоставлением услуг в вечернее время до 20.00 часов и в один из выходных дней. Сложность заполнения официальных бланков выявлена в филиалах МФЦ в г. Новосибирске (9,3%), в Куйбышевском районе (8%), Татарском районе (12%). Данный факт свидетельствует о том, что на недостаточном уровне в этих филиалах организована работа консультантов МФЦ, призванных оказывать помощь заявителям при получении услуг.

Никто из опрошенных не указал на недостаточный профессиональный уровень работников МФЦ и наличие факта вымогательства при оформлении документов.

В разрезе анализируемых услуг затруднений у заявителей не возникло по следующим услугам:

«Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ»;

«Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда».

Наибольшие нарекания выявлены по услугам:

«Государственная регистрация права собственности»;

«Выдача справки о составе семьи»;

«Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;

«Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

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

По двум услугам респонденты были недовольны дороговизной услуг: по услуге «Государственная регистрация права собственности» – 5,9%, по услуге «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)» – 1,3%.

Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальных сайтах органов власти и т. д.) было отмечено респондентами по следующим услугам: «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт)» (1,3%), «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (1,7%), «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (5,3%), «Присвоение звания «Ветеран труда» (18,8%), «Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей» (12,5%), «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» (16,7%).

В таблице 21 представлена информация, о том, что, по мнению заявителей, может улучшить предоставление наиболее массовых и востребованных услуг:

Таблица 21 ‑ Улучшение предоставления наиболее массовых и востребованных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Предоставление данной услуги через Интернет** | **Налаживание взаимодействия между органами** | **Изменение действующего законодательства** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация права собственности | 5,9% | 29,4% |  |
| 2 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ (заграничный паспорт) | 55,1% |  |  |
| 3 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 75,0% |  |  |
| 4 | Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда | 33,3% | 33,3% |  |
| 5 | Выдача справки о составе семьи | 14,3% | 14,3% |  |
| 6 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 15,3% | 15,3% |  |
| 7 | Оформление и выдача «Социальной карты» | 23,1% |  |  |
| 8 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 36,8% | 10,5% |  |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» |  |  |  |
| 10 | Назначение ежемесячной денежной компенсации   на   питание детей |  | 50,0% | 12,5% |
| 11 | Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости |  |  |  |
|  | **Среднее значение** | **32,4%** | **25,5%** | **12,5%** |

Большинство опрошенных считают, что основным мероприятием по улучшению качества предоставления услуг является предоставление их через Интернет (32,4%). Данный факт свидетельствует о необходимости рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме. По мнению респондентов, также в целях улучшения предоставления услуг требуется наладить межведомственное взаимодействие между органами – 25,5%. Стоит отметить, что 12,5% заявителей по услуге «Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей» хотели бы изменить действующее законодательство.

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

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

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

3. определение и минимизация сроков предоставления услуг.

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

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

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

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

Подробный отчет по каждой услуге представлен в Приложении 2 к отчету.

# Проведение мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области на основе Программы и Порядка проведения регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области и муниципальных образованиях Новосибирской области

## Обоснование выбора государственных услуг для исследования удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области

Политика в области конкуренции является ключевым фактором, определяющим конкурентоспособность предприятий и уровень жизни граждан, а также основным инструментом достижения целей социально-экономического развития страны.

Конкурентной средой на отдельном рынке является совокупность факторов, определяющих возможность хозяйствующих субъектов на этом рынке обнаруживать и использовать возможности получения прибыли. К важнейшим из таких факторов относится уровень административных барьеров для входа на рынок и ведения бизнеса.

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

Как правило, на практике выделяют два типа административных барьеров:

* барьеры, связанные с выходом на рынок субъекта предпринимательской деятельности;
* барьеры, связанные с осуществлением текущей предпринимательской деятельности.

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

В ходе проведения административной реформы сокращены масштабы вмешательства государства в экономическую деятельность, связанного с осуществлением государственного контроля (надзора), лицензированием, государственной регистрацией и экспертизой, обязательной сертификацией продукции.

Однако на данный момент указанная работа не завершена: во многих сферах сохраняются ограничения на вход новых участников на рынки в виде необходимости получения от государственных органов всех уровней различных разрешений, согласований и заключений, иногда дублирующих друг друга.

Разнообразные формы государственного регулирования административного характера (ведение многочисленных реестров и регистров, аттестация и аккредитация хозяйствующих субъектов, различные экспертизы, предоставление разрешений и согласований) остаются недостаточно оцененными с правовой и экономической точки зрения, а также с позиций их избыточности и коррупциогенности.

Согласно Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы[[9]](#footnote-9) (далее – Концепция снижения административных барьеров), одной из общесистемных мер снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг является *совершенствование системы лицензирования*.

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

Для снижения излишних административных барьеров, оказывающих негативное влияние на развитие отдельных видов предпринимательства, возможен переход к уведомительному порядку получения права осуществления предпринимательской деятельности с сохранением государственного контроля (надзора) за соблюдением требований в процессе осуществления такой деятельности, а также к институту саморегулирования.

В целях унификации порядка лицензирования в рамках Концепции снижения административных барьеров предполагается провести поэтапный переход к единому порядку лицензирования путем инвентаризации законодательства в области лицензирования, результатом которой станет установление единого перечня лицензируемых видов деятельности и единого порядка их лицензирования.

*Первый этап* предусматривает распространение общего порядка лицензирования в шести видах деятельности, в том числе оказание услуг связи, телевизионного вещания и (или) радиовещания, а также образовательной деятельности по образовательным программам.

Вместе с тем в тринадцати видах деятельности система лицензирования останется без изменений. К числу таких видов деятельности относится деятельность в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

*Второй этап* предусматривает установление единого перечня лицензируемых видов деятельности и единого унифицированного порядка их лицензирования.

В связи с тем, что перечень лицензируемых видов деятельности все еще содержит виды деятельности, регулирование которых возможно осуществлять иными формами регулирования (например, деятельность юридических лиц, которая подлежит обязательной сертификации), указанный перечень предполагается сократить за счет исключения таких видов деятельности с 272 до 255. Отмена лицензирования будет сопровождаться одновременным переходом к иным формам регулирования, в том числе к уведомительному порядку начала предпринимательской деятельности и саморегулированию.

Одновременно с этим Правительство Российской Федерации предусматривает утверждение исчерпывающих перечней работ (услуг), составляющих конкретные виды деятельности, а также исчерпывающие перечни лицензионных требований и документов, представление которых необходимо для получения лицензии.

Таким образом, при сокращении общего количества лицензируемых видов деятельности расширяется возможность выбора хозяйствующим субъектом конкретных работ и услуг, которые он планирует осуществлять при получении лицензии. Соответственно, сокращаются его издержки, связанные с необходимостью получения нескольких лицензий и выполнения всего комплекса лицензионных требований, предъявляемых к виду деятельности в целом.

Для снижения материальных и временных издержек представителей бизнеса предусматривается переход к электронной форме осуществления процедур лицензирования, что позволит обеспечить общедоступность и бесплатность получения информации по всем вопросам лицензирования на официальных сайтах органов исполнительной власти, установление бессрочного действия лицензии, а также применение принципа недопустимости взимания платы с предпринимателей за осуществление процедур лицензирования, за исключением взимания государственной пошлины, размер которой установлен законодательством Российской Федерации.

В целях повышения эффективности лицензионного контроля предполагается проведение мониторинга эффективности лицензионной деятельности органов государственной власти на основе единых показателей эффективности и методики их расчета, включая внутриведомственный мониторинг случаев причинения вреда при осуществлении лицензируемых видов деятельности.

Согласно Программе развития конкуренции в Российской Федерации[[10]](#footnote-10) (далее – Программа развития конкуренции) необходимо дальнейшее совершенствование системы лицензирования отдельных видов деятельности, предусматривающее:

* расширение сферы действия Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=9F3BD9864AD2A85D6FA43A5EA6C4C819185B67FD2CA7ED90A5A5218373RDBFE) «О лицензировании отдельных видов деятельности» и повышение его универсальности;
* децентрализацию лицензирования путем передачи полномочий в области лицензирования наиболее массовых видов деятельности органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации с одновременным наделением уполномоченных федеральных органов исполнительной власти функциями по контролю за лицензирующими органами на региональном уровне;
* прекращение иных форм государственного контроля (надзора) в отношении тех хозяйствующих субъектов, деятельность которых подлежит лицензированию, в целях исключения дублирования государственных функций;
* дальнейшее упрощение процедур лицензирования, в том числе сокращение сроков рассмотрения заявлений субъектов предпринимательства и предоставление возможности электронного лицензирования посредством использования общедоступных телекоммуникационных систем.

В соответствии с долгосрочной целевой программой «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы»[[11]](#footnote-11) (далее – Программа снижения административных барьеров) для оперативной и адекватной оценки результатов реализации мероприятий по снижению административных барьеров и повышению качества государственных и муниципальных услуг, предусмотрено внедрение развернутой системы мониторинга, которая позволит оценить такие параметры, как:

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

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

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

Учитывая вышеперечисленное, по согласованию с Заказчиком определены следующие государственные услуги, по которым проводился мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области:

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

2) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»;

3) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»;

4) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»;

5) государственная услуга «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»;

6) государственная услуга «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»;

7) государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области».

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

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

### *Оценка уровня административных барьеров*

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

Административные барьеры можно сгруппировать следующим образом[[12]](#footnote-12):

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

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

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

Одной из задач Концепции снижения административных барьеров является «совершенствование контрольно-надзорных и разрешительных функций для снижения избыточных административных барьеров»[[13]](#footnote-13).

В связи с этим начата реализация 19 планов реформирования отраслей: образования, сельского хозяйства, здравоохранения, градостроительной сферы, таможни, связи, транспорта, рыболовства и других.

В частности, в сфере образования упрощено получение учебными заведениями лицензий, удостоверяющих соответствие организации необходимым нормативам. Лицензия стала бессрочной, что избавило учебные заведения от необходимости регулярно подтверждать свои полномочия, сократился срок выдачи лицензии.

Полномочия на проставление апостиля, подтверждающего подлинность документа об образования, переданы из Москвы в регионы. Теперь гражданам не придется ехать из регионов в Москву, чтобы удостоверить, например, полученный в столице диплом.

Упрощен порядок регистрации юридических лиц: теперь это можно делать в электронной форме, что существенно экономит время предпринимателям, снижает издержки.

Минэкономразвития России ежемесячного проводит мониторинг выполнения органами исполнительной власти планов мероприятий по снижению административных барьеров и оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Результаты данного исследования представлены на официальном сайте в сети Интернет «Административная реформа в Российской Федерации»[[14]](#footnote-14) с разбивкой по 19 сферам и 23 ведомствам, ответственным за реализацию отраслевых планов.

Решение о необходимости такого мониторинга как инструмента контроля Правительства РФ за сроками исполнения мероприятий федеральными ведомствами было принято 14 октября 2011 года на Правительственной комиссии по проведению административной реформы.

Сводный отчет по отраслям отражает степень исполнения различными федеральными органами исполнительной власти мероприятий, предусмотренных конкретным отраслевым планом, а сводный отчёт по ведомствам – активность каждого федерального органа исполнительной власти по реализации им как головного исполнителя мероприятий, предусмотренных установленными планами мероприятий.

Согласно полученным данным, по состоянию на март 2012 года более 100 законодательных инициатив, призванных снизить административные барьеры и упростить получение государственных услуг, не выполнены по причине нерасторопности ведомств, которые отвечают за исполнение этих мероприятий.

Из сводного отчета по 18 сферам видно, что выполнены в среднем на 43% планы по проценту выполнения от общего утвержденного в планах количества мероприятий по сферам. Общие планы выполнены в среднем на 50%. Более-менее удачно удается снижать административные барьеры в таких сферах, как образование, таможенное администрирование экспорта высокотехнологичной продукции, промышленная безопасность – результат выполнения планов составляет около 70%. Хуже исполняются планы по приему квалификационных экзаменов на получение водительских прав, в сфере связи, транспорта – менее 30%.

Анализ услуг, предоставляемых бизнесу, в разрезе органов власти показывает, что большую их часть оказывают федеральные органы власти (63% всех услуг), а также вспомогательные организации (37%), на долю региональных и муниципальных органов власти приходится 2% и 8% соответственно.

При этом среди федеральных органов власти большую часть услуг оказывают:

− Федеральная налоговая служба (ФНС);

− Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр);

− Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

− Министерство чрезвычайных ситуаций;

− Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзор (Ростехнадзор);

− Министерство внутренних дел (чаще всего – ГИБДД).

Большая часть услуг (около 40%) – получение профильных разрешений, в том числе сертификатов и лицензий. В том числе в сфере лицензирования – 43% и СЭС – 18%, безопасность труда, экология и пожарная безопасность – по 13%.

Так как большинство услуг являются комплексными или взаимосвязанными, то вся «цепочка» получения необходимых государственных услуг требует больших временных и материальных затрат.

Для более *детального анализа существующих проблем в сфере предпринимательства при получении государственных услуг были исследованы в качестве примеров следующие государственные услуги*:

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

2) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» (предоставляется Минздравом НСО);

3) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» (предоставляется Минздравом НСО);

4) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений» (предоставляется Минздравом НСО);

5) государственная услуга «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (предоставляется Минпромом НСО);

6) государственная услуга «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»;

7) государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области» (предоставляется Минобром НСО).

**2.2.1.1 Оценка административных барьеров при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них**

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

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

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

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

Данный блок объединяет в себе несколько государственных услуг:

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

*2. Регистрация юридического лица.*

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

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

Данный блок объединяет в себе несколько государственных услуг:

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

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

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

2. Получение кодов статистики.

Для получения первой услуги необходимо предоставить следующий пакет документов:

свидетельство о государственной регистрации (для индивидуальных предпринимателей);

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

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

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

Для получения кодов статистики необходимы следующие документы:

выписка из ЕГРЮЛ;

свидетельство о постановке на налоговый учет (ИНН);

свидетельство о регистрации предприятия (ОГРН).

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

Сводные данные о нормативно установленных временных и финансовых издержках заявителя при регистрации юридического лица представлены в табл. 22.

Таблица 22 ‑ Данные об издержках заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами[[15]](#footnote-15)

| **№**  **п/п** | **Перечень обращений (процедур)** | **Исполнитель** | **Правовое обоснование** | **Основания для начала исполнения** | **Результат** | **Срок** | **Стоимость** | **Правовое основание для взимания платы** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Подготовка  1) Решения о создании юридического лица; 2) Учредительных документов юридического лица | Самостоятельно | Федеральный закон № 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц  и индивидуальных предпринимателей» | – | 1) Решение о создании юридического лица;  2) Учредительные документы юридического лица | – | – | – |
| 2 | Подготовка Заявления, включая нотариальное заверение подписи | Самостоятельно | Федеральный закон № 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» | – | Заявление | – | 200 руб. | Налоговый кодекс, ст. 333.24 |
| 3 | Оплата гос. пошлины | Самостоятельно | Налоговый кодекс, ст. 333.33, пункт 1, подпункт 1 | – | Документ об уплате государственной пошлины | – | 4000 руб. – гос. пошлина[[16]](#footnote-16) | Налоговый кодекс, ст. 333.33, пункт 1, подпункт 1 |
| 4 | Государственная регистрация | Инспекция УФНС | Федеральный закон « 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» | 1) Заявление;  2) Решение о создании юридического лица;  3) Учредительные документы юридического лица;  4) Документ об уплате государственной пошлины | 1) Свидетельство о государственной регистрации ;  2) Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;  3) Выписка из ЕГРЮЛ  (либо Решение об отказе в государственной регистрации) | Не более 5 рабочих дней с момента подачи заявления | Бесплатно | – |
| 5 | Получения кодов статистики | Инспекция УФНС, территориальное отделение Росстата | Правила ведения единого государственного реестра юридических лиц и предоставления содержащихся в нем сведений (правило № 19), утв. Постановлением Правительства РФ от 19.06.2002 г. № 438 | – | Информационное письмо с кодами статистики | Не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации | Бесплатно | – |
| 6 | Постановка на учет в соответствующих федеральных фондах (пенсионном, социального страхования, обязательного медицинского страхования) | Инспекция УФНС, федеральные фонды | 1) ФЗ № 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»  ст. 11, пункт 3.1;  2) Правила ведения единого государственного реестра юридических лиц и предоставления содержащихся в нем сведений (правило № 19), утверждены Постановлением Правительства РФ от 19.06.2002 г. № 438 | – | Извещения из федеральных фондов о постановке на учет | Не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации | Бесплатно | – |
|  | Число обращений: 1 | 1 |  |  | 7 | 7 | 4200 руб. |  |

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

В ходе мониторинга было опрошено 33 заявителя, получивших комплексную государственную услугу в 2012 году.

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

1) Инспекция УФНС.

2) Фонд социального страхования.

3) Пенсионный фонд России.

4) Органы статистики.

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

Большинство опрошенных (70%) обращались в орган власти не более 1 раза. По мнению заявителей, оптимальным является обращение в различные учреждения не более двух раз (табл. 23).

Таблица 23 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция) | 1 | 1,39 | 2 |
| 2 | Фонд социального страхования | 0 | 1,33 | 2 |
| 3 | Пенсионный фонд | 0 | 1,33 | 3 |
| 4 | Фонд обязательного медицинского страхования | 0 | 1 | 1 |
| 5 | Органы статистики | 0 | 1,04 | 2 |
| 6 | Нотариус | 1 | 1,07 | 2 |

В ходе мониторинга выявлено, что в среднем каждый заявитель предоставил в орган власти 4,91 документов для получения комплексной государственной услуги. Максимальное количество документов, которое было предоставлено респондентами, составило 6 документов. По мнению заявителей, оптимальным является предоставление пакета, состоящего не более чем из 3 документов.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Регистрация юридических лиц» в Новосибирске варьируются от 10 до 36 дней и составляют в среднем 13,93 дней. При этом в разбивке по составляющим комплексной услуги заявители указали следующие сроки получения (табл. 24).

Таблица 24 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

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

Согласно данным таблицы, наибольшее количество времени у заявителей заняло получение свидетельства о государственной регистрации – от 5 до 10 дней. По мнению респондентов, оптимальным для получения данной услуги являются 2,12 дня (максимальное значение – 7 дней).

Временные затраты заявителей на подготовку пакета документов варьируются от 1 до 20 дней (средне значение – 7,45 дней).

На ожидание в очереди при подаче документов и при получении результата услуги заявители затратили от 10 до 60 минут.

По мнению большинства заявителей (81,8%), дополнительные временные издержки, связанные с оформлением и подачей документов, являются значительными. Остальные опрошенные считают указанные издержки незначительными.

Сравнение с результатами прошлогоднего мониторинга качества данной услуги, проведенного Минэкономразвития Новосибирской области, показывает, что в 2012 году временные затраты заявителей на получение данной услуги увеличились.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 1 000 до 6 000 рублей при нормативном размере затрат от 1 000 до 4 200 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 3 489,39 руб. (табл. 25).

Таблица 25 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **стоимость** | |
| **max** | **min** |
|  | Получения кодов статистики | 0 | 0 |
|  | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 0 | 0 |
|  | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 0 | 0 |
|  | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 0 | 0 |
|  | Оплата государственной пошлины[[17]](#footnote-17) | 800 | 4 000 |
|  | Отправление документов почтовой службой | - | - |
|  | Услуги копирования | - | - |
|  | Услуги нотариуса | 200 | 2 000 |
|  | **Итого:** | **1 000** | **6 000** |

Большинство опрошенных (69,7%) считают такую сумму расходов вполне обоснованной. По мнению остальных респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть существенно ниже.

Респонденты отметили, что, по их мнению, общая стоимость получения данной услуги не должна превышать 2 000 руб. (среднее значение – 1 013,79 руб.). 3,03% опрошенных считают, что данная услуга должна предоставляться бесплатно.

В сравнении с результатами прошлогоднего мониторинга, сумма расходов, которые понес заявитель при получении услуги, существенно снизилась. Если в 2011 году каждый заявитель в среднем потратил 5 415 руб., то в 2012 году – 3 489,39 руб., что соответствует нормативному размеру затрат.

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

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги: 30,3% опрошенных указали, что они воспользовались услугами посредников. В среднем затраты на услуги посредников составляют 5 600 рублей. Как правило, заявители пользуются услугами посредников в связи со сложностью прохождения всех процедур (80%), в связи со сложностью получения отдельных документов (50%), а также в целях обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (10%).

***Оценка качества и доступности услуги.*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 26).

Таблица 26 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,09 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,48 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,36 |
| 4. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,42 |
|  | **Среднее значение** | **4,34** |

Уровень доступности услуги составил 4,34 балла. Необходимо отметить, что по результатам мониторинга 2011 года уровень доступности оценивался заявителями значительно ниже и составлял 2,85 балла.

Наименьший балл респонденты поставили по параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (4,09). Наибольший балл опрошенные выставили по параметру «полнота и понятность предоставляемой информации» (4,48). В целом уровень доступности по исследуемой услуге можно оценить как «хорошо».

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 27).

Таблица 27 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,21 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,06 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,24 |
|  | **Среднее значение** | **4,17** |

Данные таблицы 27 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько ниже, чем доступность. Набольшее недовольство заявителей вызвал параметр «комфортность оказания услуги».

Необходимо отметить, что по результатам мониторинга 2011 года уровень качества был оценен заявителями хуже и составил 3,15 балла. В целом уровень качества можно оценить как «хорошо».

Общий уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности составил 85,1%. По результатам мониторинга 2011 года аналогичный показатель составлял 58,2%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 28).

Таблица 28 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | |
| --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** |
| Сложность заполнения официальных бланков | 20 | 18,2 |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 | 18,2 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 | 6,1 |
| Неудобный режим работы учреждений | 30 | 3 |
| Большие очереди | 70 | 12,1 |
| 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 28 видно, что основной проблемой, с которой сталкиваются заявители при регистрации юридического лица (индивидуального предпринимателя), является сложность заполнения официальных бланков и хождение по многим кабинетам (или учреждениям). Данный фактор отметили 18,2% респондентов. Также немаловажным фактором являются большие очереди (12,1% опрошенных).

Показательно сравнение данных результатов с данными мониторинга, проведенного по заказу Минэкономразвития Новосибирской области в 2011 году. По сравнению с прошлогодним мониторингом, в этом году респонденты отметили значительно меньше факторов, которые препятствовали получению государственной услуги. Так, например, в 2012 году заявители не сталкивались со следующими факторами:

* отсутствие необходимой информации об услугах;
* отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги;
* недостаточный профессиональный уровень работников учреждений;
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги.

Кроме того, доля тех, кто отметил какие-либо затруднения, существенно снизилась по сравнению с 2011 годом.

В ходе мониторинга было выявлено, что наибольшие трудности заявители испытывали на этапе сбора необходимых для получения услуги документов и при подаче документов в орган (табл. 29).

Таблица 29 ‑ Этапы получения услуги

| **№ п/п** | **Наименование этапа** | **Доля респондентов, %** |
| --- | --- | --- |
| 1. | 1. Сбор необходимых для получения услуги документов | 42,4 |
| 2. | 2. Подача документов в орган | 42,4 |
| 3. | 3. Прохождение документов в органе | 12,1 |
| 4. | 4. Получение результата услуги | 3,0 |

Согласно данным табл. 29, меньше всего затруднений у заявителей возникло на этапе «получение результата услуги».

По результатам исследования проведена интегральная оценка уровня административных барьеров по комплексной государственной услуге «Регистрация юридического лица» (табл. 30).

Таблица 30 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 5 | 6,33 | 0,79 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 35,15 | 0,43 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 46,67 | 0,32 |
| 4 | Стоимость получения услуги, рублей | 800,0  4 000,0 | 800,0  4 000,0 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,04 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 4,91 | 0,81 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 30% | 70% |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,72** |

Нормативное значение комплексной оценки – 1. Фактическое значение интегральной оценки уровня административных барьеров составило 0,72. Практически по всем критериям отмечено превышение фактического значения показателя над нормативно установленным.

Согласно данным таблицы 30, существенно превышены сроки ожидания заявителей в очереди при подаче документов на получение услуги и при получении результата услуги. Кроме того, велика доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам при получении услуги: практически каждый третий обращался в подобные организации.

*2.2.1.2 Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности*

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

1) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»;

2) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»;

3) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»;

4) государственная услуга «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»;

5) государственная услуга «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»;

6) государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области».

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

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

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Средние показатели по всем государственным услугам представлены в табл. 31.

Таблица 31 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество документов** | |
| **Нормативное значение** | **Фактическое значение** |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 10 | 10 |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 8 | 10 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 9 | 10 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 5 | 6 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 4 | 11 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 8 | 8 |
|  | **Среднее значение** | **7,33** | **9,17** |

Согласно данным табл. 31, по большинству государственных услуг респонденты предоставляли в органы власти пакет, состоящий из 10 и более документов. Минимальное количество документов заявители предоставляли при получении государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции». Следует отметить, что количество документов, предоставляемых заявителем, в основном зависит от специфики услуги.

При этом практически по всем услугам, за исключением услуг «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» и «Лицензирование образовательной деятельности» фактическое значение предоставленных заявителем документов превышает нормативно установленное значение.

Среднее значение фактического количества документов, необходимых для получения государственной услуги, составило 9,17. В свою очередь среднее нормативное значение количества документов составляет 7,33. Таким образом, фактическое значение превышает нормативное в 1,25 раз.

В целом уровень административных барьеров по государственным услугам можно оценить как «высокий».

Ранжирование государственных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуги, по результатам мониторинга представлено в табл. 32.

Таблица 32 ‑ Ранжирование государственных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование услуги** |
| 1. | 3 и менее | Низкий | - |
| 2. | 4 – 6 | Средний | 1. Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции |
| 3. | 7 – 10 | Высокий | 1. Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений |
| 2. Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности |
| 3. Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности |
| 4. Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств |
| 4. | 11 и более | Очень высокий | 1. Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов |

Данные табл. 32 показывают, что уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения всех рассматриваемых услуг, находится на довольно высоком уровне.

Большинство услуг были отнесены к группе с высоким (7 – 10 документов) уровнем административных барьеров:

- «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений»;

- «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»;

- «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»;

- «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств».

Следует отметить, что ни одна услуга по результатам опроса заявителей не была отнесена к группе с низким уровнем административных барьеров.

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

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

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

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 33.

Таблица 33 ‑ Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 1 | 2,02 | 30 |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 1 | 1,68 | 2 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 1 | 1,13 | 2 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 1 | 1,89 | 2 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 1 | 1,83 | 4 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 1 | 1,51 | 3 |
|  | **Среднее значение** | **1** | **1,61[[18]](#footnote-18)** | **4** |

Согласно данным таблицы 33, наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности». Заявители отметили, что в рамках получения данной услуги им приходилось обращаться до 30 раз в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области для получения для получения копии санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности.

По большинству государственных услуг (67%) максимальное количество обращений в различные органы власти и учреждения не превышает двух, что, в целом, соответствует целевому индикатору Программы.

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

**2. Оценка временных затрат заявителей**

В среднем временные затраты на получение государственных услуг (табл. 34) по результатам опроса составили 30,51 дней (от 25,4 дней по услуге «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» до 39 дней по услуге «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»).

Таблица 34 ‑ Уровень временных издержек заявителей при получении государственной услуги, дни

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 45 | 39 | 0,87 |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 45 | 35,5 | 0,79 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 45 | 26,88 | 0,60 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 30 | 25,4 | 0,85 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 45 | 36 | 0,80 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 45 | 25,78 | 0,57 |
|  | **Среднее значение** | **42,00** | **31,43** | **0,73** |

Согласно информации, представленной в табл. 34, показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение государственных услуг, находятся в пределах установленных нормативных значений.

Отдельно стоит указать на то, что данные мониторинга были получены в ходе анализа документов Министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства, свидетельствующих о предоставлении услуги в отведенный правовыми актами срок.

Необходимо отметить, что в отдельных случаях при получении государственных услуг нормативные сроки были нарушены. Так, например, 10% заявителей отметили, что срок оформления лицензии на осуществление медицинской деятельности в Минздраве Новосибирской области составил 60 дней вместо нормативно установленного срока в 45 дней.

В ходе мониторинга были оценены временные издержки заявителей на ожидание в очереди для подачи документов (табл. 35).

Таблица 35 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 60 | 20,5 | 0,34 |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 60 | 4,6 | 0,08 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 60 | 5,63 | 0,09 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 30 | 0,1 | 0,00 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 15 | 5 | 0,33 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 20 | 18,9 | 0,95 |
|  | **Среднее значение** | **46,00** | **9,95** | **0,22** |

Информация, представленная в табл. 35, показывает, что наименьшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди для подачи документов приходится на услугу «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» – 0,1 мин. Наибольшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди при подаче документов, приходится на услугу «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» – 20,5 мин.

Стоит отметить, что по всем услугам соблюдается время ожидания заявителей в очереди для подачи документов. Кроме того, в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги в 4,6 раза меньше, чем установлено нормативными документами.

В отдельных случаях было установлено превышение нормативного значения. Так, например, 10% респондентов указали, что уровень их временных издержек в очереди для подачи документов на получение государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений» превысил нормативно установленное значение в 6 раз.

В ходе мониторинга было выявлено, что в большинстве административных регламентов предоставления государственных услуг не установлен показатель «Время ожидания в очереди при получении результата услуги». В таких случаях для целей анализа применялся целевой показатель, установленный в Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы[[19]](#footnote-19) (далее – Концепция). Целевым показателем реализации мероприятий данной Концепции является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди при получении результата государственной услуги» составило 1,67 минуты (табл. 36).

Таблица 36 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуги, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение, дн.** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 15 | 3,7 | 0,25 |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 15 | 1,6 | 0,11 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 15 | 0,63 | 0,04 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 30 | 0,1 | 0,00 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 15 | 5 | 0,33 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 20 | 2,3 | 0,12 |
|  | **Среднее значение** | **19,00** | **1,67** | **0,09** |

Информация, представленная в табл. 36, демонстрирует, что по всем анализируемым услугам время ожидания заявителей в очереди при получении результата услуги соответствует нормативному значению.

В среднем заявители ожидают в очереди при получении результата интересующей их услуги в 11,4 раза меньше, чем установлено нормативными документами. Это позволяет сделать вывод о достаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей. Кроме того, по ряду услуг может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты в целях уменьшения времени ожидания в очереди.

**3. Оценка финансовых издержек заявителей**

Среднее значение суммы официальных расходов при получении государственных услуг составило 8 803,33 руб. Среднее нормативно установленное значение официальных расходов при получении государственных услуг составило 8 833,33 руб.

Уровень финансовых издержек заявителей, а также стоимость услуг посредников представлены в табл. 37.

Таблица 37 ‑ Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Сумма официальных расходов[[20]](#footnote-20)** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** | **Стоимость услуг посредников** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 2 600,0 | 2 120,0 | 0,8 | 0,0 |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 2 600,0 | 2 400,0 | 0,9 | 10 000,0 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 2 600,0 | 700,0 | 0,3 | 0,0 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 40 000,0 | 44 000,0 | 1,1 | 13 000,0 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 2 600 | 2 120 | 0,8 | 0 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 2 600 | 1 480 | 0,6 | 0 |
|  | **Среднее значение** | **8 833,33** | **8 803,33** | **0,9966** | **2 875,00** |

Как показывают данные, представленные в табл. 37, при получении большинства услуг респонденты понесли затраты, не превышающие нормативно установленные. Только при получении государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» сумма расходов заявителей в 1,1 раза превысила нормативно установленное значение.

Кроме того, по двум услугам из шести было отмечено привлечение сторонних организаций (посредников) для получения результата услуги. Как правило, посредников привлекали с целью экономии времени сотрудников и для качественного и оперативного получения услуги. Наибольшая стоимость услуг посредников была отмечена при получении услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» и составила 13 000 руб.

Сравнение полученных результатов с данными мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2011 году, показывает, что в прошлом году привлечение посредников отмечено по тем же самым услугам. Стоимость услуг посредников в 2011 году составляла 12 000 руб. Кроме того, по данной услуге в прошлом году была зафиксирована и максимальная сумма официальных расходов, которая составила 82 000 руб.

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

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни по одной из исследуемых государственных услуг не было выявлено фактов мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур. 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).

Следует отметить, что уровень административных барьеров по данной услуге в 2011 году был одним из наиболее высоких. По результатам мониторинга 2012 года уровень административных барьеров по данной услуге существенно ниже.

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

Меньше половины опрошенных (37,93%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам (рис. 2):

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

Больше всего заявители недовольны хождением по многим кабинета (20,69%), дороговизной услуг (13,79%), а также неудобным режимом работы учреждений (8,62%). Именно эти виды затруднений заявители указали в качестве главных почти по каждой услуге.

Наименьшее количество затруднений возникло у заявителей при получении услуг:

- «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»;

- «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений»;

- «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов».

Наибольшее количество затруднений у заявителей отмечено по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности».

**5. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам составило 4,54 балла, что соответствует значению «хорошо» (табл.35).

Выше среднего значения респонденты оценили уровень доступности 3 государственных услуг.

1. Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов.
2. Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции.
3. Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств.

Таблица 38 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Уровень доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 4,77 |
| 2 | 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 4,63 |
| 3 | 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 4,61 |
| 4 | 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 4,53 |
| 5 | 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 4,50 |
| 6 | 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 4,18 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,54** |

Согласно данным табл. 38, по уровню доступности лидирует услуга «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов» (4,77). На последнем месте рейтинга находится услуга «Выдача лицензий на осуществление медицинской деятельности» (4,18).

По результатам прошлогоднего мониторинга, на последнем месте была услуга «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» (3,075).

**6. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,87 балла, что несколько выше, чем уровень доступности. Данные свидетельствуют о том, что заявители оценивают уровень качества выше, чем «хорошо», но ниже, чем «отлично». Рейтинг государственных услуг по уровню качества представлен в табл. 39.

Таблица 39 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Уровень качества** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 5,00 |
| 2 | 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 4,90 |
| 3 | 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 4,90 |
| 4 | 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 4,85 |
| 5 | 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 4,85 |
| 6 | 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 4,70 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,87** |

Согласно данным табл.39, первые две позиции в рейтинге занимают те же услуги, что в рейтинге по уровню доступности:

1. Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции.
2. Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов.

Качество государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» заявители оценили в 5 баллов, что является максимально возможным значением. При этом, по результатам мониторинга 2011 года, качество данной услуги респонденты оценивали как самое плохое (3,6).

Последнее место в рейтинге заняла та же услуга, что и при рейтинговании по уровню доступности государственных услуг, – «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» (4,7).

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

**7. Общая оценка государственных услуг**

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

1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

3. Уровень временных издержек.

4. Уровень финансовых издержек.

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

Более всего заявители удовлетворены услугами:

- «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов» (96,7%);

- «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» (96,3%);

- «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств» (94,6%).

Меньше всего из исследуемых услуг респонденты довольны качеством и доступностью услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» (88,8%), хотя полученный результат является довольно высоким.

Рейтинг государственных услуг по уровню удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области, по результатам мониторинга, представлен в табл. 40.

Таблица 40 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню качества и доступности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общий уровень удовлетворенности** |
| 1 | 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 96,70% |
| 2 | 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 96,30% |
| 3 | 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 94,60% |
| 4 | 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 94,00% |
| 5 | 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 93,80% |
| 6 | 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 88,80% |
|  |  | **Среднее значение** | **94,03%** |

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

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

1. Соблюдение сроков получения услуги (дн.).

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

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

4. Стоимость получения услуги (руб.).

5. Количество обращений в различные инстанции для получения услуги.

6. Количество документов, необходимых для получения услуги.

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

На основе данных по каждому из указанных критериев выводилась интегральная оценка уровня административных барьеров по каждой услуге как среднее значение по указанным критериям. Чем выше интегральная оценка, тем меньше уровень административных барьеров по исследуемой государственной услуге. Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров представлено в табл. 41.

Таблица 41 ‑ Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка уровня админ.барьеров** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 1,00 |
| 2 | 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 0,99 |
| 3 | 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 0,98 |
| 4 | 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 0,96 |
| 5 | 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 0,95 |
| 6 | 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 0,91 |
|  |  | **Среднее значение** | **0,96** |

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров государственных услуг составило 0,96. Другими словами, требования, установленные нормативно-правовыми актами, соблюдаются на 96%.

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

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

1. Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений.

2. Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств.

Согласно результатам мониторинга по услуге «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений» административные барьеры сведены к минимуму. Интегральная оценка уровня административных барьеров по данной услуге равна 1.

Самый высокий уровень административных барьеров отмечен по следующим государственным услугам:

1. Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции (0,95).

2. Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов (0,91).

По указанным услугам нормативно установленные значения соблюдаются не более чем на 91-95% от установленного норматива.

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

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

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

Оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности, произведена на основе результатов мониторинга по следующим комплексным государственным услугам, связанным с предпринимательской деятельностью:

1. комплексная государственная услуга «Регистрация юридического лица (а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств), получение кодов статистики и постановка на учет в соответствующих федеральных фондах»;
2. государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»;
3. государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»;
4. государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»;
5. государственная услуга «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»;
6. государственная услуга «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»;
7. государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области».

В ходе исследования выявлены следующие виды издержек:

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

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

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 42.

Таблица 42 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при регистрации юридического лица (ИП), руб.

| **№**  **п/п** | **Перечень обращений (процедур)** | **Нормативно установленная стоимость** | **Фактическая стоимость по Новосибирской области** | | | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимум** | **Средняя** | **Максимум** |
| 1 | Подготовка  1) Решения о создании юридического лица; 2) Учредительных документов юридического лица | – | 0 | 0 | 0 | - |
| 2 | Подготовка Заявления, включая нотариальное заверение подписи | 200 руб. | 200 | 750 | 2 000 |  |
| 3 | Оплата гос. пошлины | 4000 руб. – гос. пошлина[[21]](#footnote-21) | 800 | - | 4000 | - |
| 4 | Государственная регистрация | Бесплатно | 0 | 0 | 0 |  |
| 5 | Получения кодов статистики | Бесплатно | 0 | 0 | 0 | - |
| 6 | Постановка на учет в соответствующих федеральных фондах (пенсионном, социального страхования, обязательного медицинского страхования) | Бесплатно | 0 | 0 | 0 | - |
|  | Услуги посредников | Не предусмотрено | 1 000 | 5 600 | 10 000 |  |
|  | **Итого** | **4 200** | **2 000** | **6 350** | **16 000** |  |

Как следует из табл. 42, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам. В разрезе составляющих услуги респонденты указали, что все документы, кроме собственно свидетельства о регистрации, были получены бесплатно. Плата за получение свидетельства о регистрации составила 800 или 4 000 руб., что полностью соответствует законодательству.

По данным респондентов, общий размер затрат[[22]](#footnote-22), связанных с получением услуги, варьируется от 2 000 до 16 000 рублей при нормативном размере затрат от 1 000 до 4 200 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 3 151,52 руб. Большинство опрошенных (81,8%) считают такую сумму расходов необоснованной. По мнению остальных респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и не превышать 2 000 руб.

Сравнение с результатами прошлогоднего мониторинга качества данной услуги, проведенного Минэкономразвития Новосибирской области, показывает, что затраты, связанные с получения услуги в Новосибирской области (в среднем – 3 151,52 руб.), существенно снизились. Если в 2011 году заявители в среднем расходовали 5 415 руб. при получении данной услуги, то в 2012 году уровень финансовых затрат составил 3 151,52 руб.

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги: 30,3% опрошенных указали, что они воспользовались услугами посредников. В среднем затраты на услуги посредников составляют 5 600 рублей. Как правило, заявители пользуются услугами посредников в связи со сложностью прохождения всех процедур (80%), в связи со сложностью получения отдельных документов (50%), а также в целях обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (10%).

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

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

Таким образом, в целом уровень издержек по данной услуге может быть оценен как низкий в абсолютных значениях, соответствующий нормативно установленным значениям.

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

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

1) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»;

2) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»;

3) государственная услуга «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»;

4) государственная услуга «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»;

5) государственная услуга «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»;

6) государственная услуга «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области».

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

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

В ходе мониторинга по каждой государственной услуге был определен общий уровень затрат заявителей (табл. 43).

Таблица 43 ‑ Общая сумма затрат заявителей при получении государственных услуг, руб.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общая сумма затрат, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 200,0 | 49 250,0 | 445 600,0 |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 600,0 | 3 846,0 | 8 600,0 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 200,0 | 950,0 | 3 400,0 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 40 000,0 | 45 600,0 | 96 000,0 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 2 700,0 | 50 585,0 | 363 600,0 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 700,0 | 1 480,0 | 3 900,0 |

Согласно данным, представленным в табл. 43, максимальные финансовые издержки выявлены по следующим услугам:

1. Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности – 445 600 руб. Указанные затраты сложились в основном за счет расходов на техническое обслуживание медицинской техники (заключение договора с организацией, имеющей лицензию на осуществление соответствующей деятельности), необходимое для получения лицензии.

2. Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов – 363 600 руб. Указанные затраты сложились за счет следующих составляющих: страхование – 200 000 руб., НЦСМ – 20 000 руб., экспертная организация – 25 000 руб. и пр.

Наименьшее максимальное значение общих затрат было выявлено по следующим услугам:

1. Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, – 3 400 руб.

2. Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений – 3 900 руб.

Доля официальных затрат (нормативно установленных) в общей сумме затрат заявителей представлена в табл. 44.

Таблица 44 ‑ Доля официальных затрат в общей сумме расходов заявителей

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Норматив. значение финансовых расходов** | **Доля официальных затрат в общей сумме расходов, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **от минимального значения** | **от среднего значения** | **от максимального значения** |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 2 600,0 | 1300,00% | 5,28% | 0,58% |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 2 600,0 | 433,33% | 67,60% | 30,23% |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 2 600,0 | 1300,00% | 273,68% | 76,47% |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 40 000,0 | 100,00% | 87,72% | 41,67% |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 2 600,0 | 96,30% | 5,14% | 0,72% |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 2 600,0 | 371,43% | 175,68% | 66,67% |

Исходя из данных табл. 44, существенную долю в общей сумме затрат от среднего и максимального значения занимают иные (кроме официальных) затраты, так как на оплату государственной пошлины и иных официальных платежей, необходимых для получения результата государственной услуги, идет от 5,14% до 87,72% затрат. Остальные затраты связаны с получением документов, необходимых для получения услуги.

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

В табл. 45 представлены данные о сумме официальных расходов заявителей на оплату государственной пошлины при получении государственных услуг.

Таблица 45 ‑ Доля официальных затрат в общей сумме расходов заявителей

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Сумма официальных расходов** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 2 600,0 | 200[[23]](#footnote-23) | 2 120,0 | 2 600 |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 2 600,0 | 600 | 2 400,0 | 2 600 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 2 600,0 | 200 | 700,0 | 2 600 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 40 000,0 | 40 000 | 44 000,0 | 80 000 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 2 600,0 | 200 | 2 120,0 | 2 600 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 2 600,0 | 200 | 1 480,0 | 2 900 |

Как показывают данные табл. 45, практически по всем государственным услугам соблюдены нормативно установленные значения, за исключением услуги «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений». По данной услуге нормативное значение превышено в 1,1 раза.

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

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

В рамках исследования уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области было выявлено обращение заявителей к сторонним организациям (посредникам) (табл. 46).

Таблица 46 – Привлечение сторонних организации (посредников) при получении государственных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Доля заявителей, обращавшихся к посредникам, %** | **Стоимость услуг посредников, руб.** |
| 1 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 10 | Не указано |
| 2 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 10 | 10 000,0 |
| 3 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 0 | 0,0 |
| 4 | Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции | 10 | 13 000,0 |
| 5 | Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов | 0 | 0 |
| 6 | Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений | 0 | 0 |

Согласно данным табл. 46, к сторонним организациям (посредникам) обращались 5,17% заявителей при получении следующих услуг:

1. «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности».

2. «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности».

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

Сумма затрат на услуги посредников варьируется от 10 000 до 13 000 руб. 10% респондентов отказались озвучивать стоимость услуг посредников.

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

В качестве положительного фактора следует отметить, что ни по одной из исследуемых государственных услуг не было выявлено фактов мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур. 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).

### *Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных разрешительных услуг*

Проведенный мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области позволяет сформировать следующие рекомендации:

*1. Совершенствование нормативной правовой базы.*

В ходе мониторинга 2011 года, проведенного Минэкономразвития Новосибирской области, было выявлено восемь административных регламентов Министерства здравоохранения Новосибирской области, регламентирующих порядок предоставления трех из семи исследуемых услуг:

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 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)».
3. 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)».
4. 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*».
5. 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».
6. 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».
7. 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*».
8. 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*».

По результатам анализа указанных нормативных правовых актов, в 2011 году был предложен комплекс мероприятий, направленных на унификацию данных правовых актов и их приведение в соответствие с федеральным и региональным законодательством. Как показал мониторинг 2012 года, работа по данному направлению не проводилась. В связи с чем до сих пор возникает трудность в определении порядка предоставления государственных услуг и нормативных значений показателей по данным услугам.

Рекомендуется провести уточнение наименований услуг в зависимости от вида лицензируемой деятельности, приведение в соответствие системы административных регламентов в сфере лицензирования.

В ходе проведения исследования было выявлено отсутствие действующего административного регламента[[24]](#footnote-24) предоставления государственной услуги «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов», что затрудняет поиск информации о порядке получения государственной услуги, органах власти, в которые необходимо обратиться за получением государственной услуги, и иных вопросах.

В связи с этим рекомендуется принять административный регламент предоставления данной государственной услуги.

*2. Организация межведомственного взаимодействия, в частности по вопросам получения таких документов, как:*

* свидетельство о государственной регистрации права собственности;
* санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности;
* документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии;
* заключение органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами РФ;
* сведения о соответствии помещения требованиям пожарной безопасности и другие данные.

Как показал мониторинг, заявители тратят большое количество времени и финансовых средств на получение документов, которые находятся в распоряжении органов власти.

*3. Организация предоставления услуги по принципу «одного окна»,* в том числе на базе МФЦ. Это позволит заявителю обращаться за получением услуги по месту нахождения, соответственно снизит транспортные и другие издержки, связанные с обращением непосредственно в орган, предоставляющий услугу.

*4. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.*

Согласно результатам опроса, большинство заявителей для получения интересующей их информации пользуются Интернет-ресурсами органов, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, а также звонят по телефону и приходят на личный прием.

Повышение качества информирования заявителей посредством сети Интернет и размещения форм документов и образцов их заполнения в доступной для заявителя форме позволит уменьшить нагрузку на сотрудников органов власти, связанную с консультированием заявителей, и больше рабочего времени уделять непосредственному предоставлению государственных (муниципальных) услуг.

# Проведение внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления

## Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг Новосибирской области и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (не менее 5 исполнительных органов государственной власти по перечню, определенному Заказчиком) и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления

### *Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области*

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Техническом задании задачи по проведению внешнего мониторинга качества и доступности государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области.

Основным методом исследования мониторинга качества и доступности государственных услуг в исполнительных органах государственной власти являлся опрос заявителей посредством анкет, всего был опрошен 171 респондент.

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

1. Министерство социального развития Новосибирской области;
2. Управление ЗАГС Новосибирской области;
3. Министерство здравоохранения Новосибирской области;
4. Министерство строительства и ЖКХ Новосибирской области;
5. Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области.

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

***Министерство социального развития***

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.
3. Компенсация размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования.
4. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.
5. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
6. Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области.
7. Оказание адресной социальной помощи в виде денежных выплат населению Новосибирской области.

***Управление ЗАГС***

1. Государственная регистрация рождения.
2. Государственная регистрация заключения брака.
3. Государственная регистрация расторжения брака.
4. Государственная регистрация установления отцовства.
5. Государственная регистрация смерти.
6. Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния.

***Министерство здравоохранения***

1. Направление граждан, проживающих на территории Новосибирской области, в медицинскую организацию для оказания высокотехнологичной медицинской помощи, а также по информированию о порядке и условиях ее оказания.
2. Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности.
3. Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности.
4. Выдача лицензии на осуществление деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ.

***Министерство строительства и ЖКХ***

1. Предоставление субсидии из областного бюджета при строительстве (приобретении) жилья.
2. Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании.

***Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов***

1. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.
2. Информирование о положении на рынке труда области.
3. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить следующие наиболее массовые и востребованные услуги, за которыми обратились 140 опрошенных, или 85% от общего числа всех респондентов (табл. 47).

Таблица 47 ‑ Наиболее востребованные в органах государственной власти государственные услуги

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов, обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве респондентов, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 7 | 4,09 |
| 2 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 6 | 3,51 |
| 3 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 28 | 16,37 |
| 4 | Государственная регистрация рождения | 14 | 8,19 |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 11 | 6,43 |
| 6 | Государственная регистрация расторжения брака | 10 | 5,85 |
| 7 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 23 | 13,45 |
| 8 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 9 | 5,26 |
| 9 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 10 | 5,85 |
| 10 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 10 | 5,85 |
| 11 | Выдача лицензии на осуществление деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ | 8 | 4,68 |
| 12 | Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | 4 | 2,34 |

По указанным двенадцати наиболее востребованным из двадцати двух услуг, попавших в мониторинг, Консультантом был проведен подробный анализ в разрезе каждой услуги.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности государственных услуг по органам государственной власти составило 3,69 балла, что соответствует значению «хорошо» (табл.48).

Таблица 48 ‑ Рейтингование государственных органов власти по уровню доступности услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| **3-4** | 1 | Министерство социального развития НСО | 3,53 |
| **2** | 2 | Управление ЗАГС НСО | 3,85 |
| **1** | 3 | Министерство здравоохранения НСО | 4,44 |
| **3-4** | 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 3,53 |
| **5** | 5 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО | 3,14 |
| **Среднее значение** | | | **3,69** |

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества государственных услуг по органам государственной власти составило 3,87 балла. Данные свидетельствуют о том, что заявители оценивают уровень качества выше, чем «хорошо», но ниже, чем «отлично». Рейтинг органов государственной власти по уровню качества представлен в таблице 49.

Таблица 49 ‑ Рейтингование государственных органов власти по уровню качества услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| **4** | 1 | Министерство социального развития НСО | 3,41 |
| **3** | 2 | Управление ЗАГС НСО | 3,81 |
| **1** | 3 | Министерство здравоохранения НСО | 4,85 |
| **2** | 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 3,92 |
| **5** | 5 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО | 3,36 |
| **Среднее значение** | | | **3,87** |

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

Кроме того Исполнителем был проведен анализ оценки заявителями уровня качества и доступности наиболее востребованных (массовых) услуг (табл. 50).

Таблица 50 ‑ Уровень качества и доступности наиболее востребованных (массовых) услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Доступность** | **Качество** | **Общее значение балльной оценки** | **Общий уровень удовлетворенности** | **Рейтинг услуги** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 3,07 | 3,10 | 3,09 | 42,90% | **12** |
| 2 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммуналь­ных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 3,75 | 3,72 | 3,74 | 66,70% | **8** |
| 3 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 3,78 | 3,96 | 3,87 | 92,90% | **6** |
| 4 | Государственная регистрация рождения | 4,07 | 4,50 | 4,29 | 100,00% | **4** |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 3,86 | 3,79 | 3,83 | 100,00% | **7** |
| 6 | Государственная регистрация расторжения брака | 3,97 | 4,20 | 4,09 | 100,00% | **5** |
| 7 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 4,18 | 4,70 | 4,44 | 88,80% | **3** |
| 8 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 4,53 | 4,85 | 4,69 | 93,80% | **2** |
| 9 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 4,61 | 4,85 | 4,73 | 94,60% | **1** |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 3,03 | 3,30 | 3,17 | 87,00% | **11** |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 3,13 | 3,43 | 3,28 | 88,90% | **10** |
| 12 | Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | 3,56 | 3,83 | 3,70 | 75,00% | **9** |
|  | **Среднее значение** | **3,80** | **4,02** | **3,91** | **85,88%** |  |

Самую высокую оценку по показателю качества получили услуги «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» и «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств» (4,85 балла).

Значения показателя качества ниже среднего (4,02 балла) зафиксированы по следующим услугам:

- Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (3,10 балла);

- Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (3,72 балла);

- Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области (3,96 балла);

- Государственная регистрация заключения брака (3,79 балла);

- Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (3,30 балла);

- Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными (3,43 балла);

- Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании (3,83 балла).

Самый высокий показатель уровня доступности предоставления услуги (4,61 балла) был установлен по услуге «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств».

Показатели уровня доступности ниже среднего значения (3,80 балла) были зафиксированы по следующим услугам:

- Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (3,07 балла);

- Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (3,75 балла);

- Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области (3,78 балла);

- Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (3,03 балла);

- Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными (3,13 балла);

- Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании (3,56 балла).

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

В целом заявители удовлетворены качеством и доступностью предоставления наиболее востребованных услуг органов государственной власти – среднее значение составило 85,88%.

Однако часть заявителей не в полной мере удовлетворена предоставлением следующих услуг:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
2. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области;
3. Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области;
4. Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности;
5. Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности;
6. Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств;
7. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;
8. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;
9. Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании.

**Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

1) количество документов в рамках предоставления услуги;

2) количество обращений в инстанции (учреждения);

3) количество повторных обращений;

4) уровень временных издержек;

5) уровень финансовых издержек;

6) востребованность услуг посредников.

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

Таблица 51 ‑ Количество документов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов в рамках предоставления услуги** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование услуги** |
| 3 и менее | Низкий | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области |
| Государственная регистрация рождения |
| Государственная регистрация заключения брака |
| Государственная регистрация расторжения брака |
| 4 – 6 | Средний | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком |
| Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников |
| 7 – 10 | Высокий | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными |
| Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств |
| Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности |
| Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности |
| Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств |
| Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании |
| 11 и более | Очень высокий | - |

Информация, представленная в таблице 51, показывает, что наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей были отнесены к группам со средним и высоким уровнем административных барьеров. С высоким уровнем административных барьеров по показателю «количество документов» услуги не обнаружены.

К группе с низким уровнем административных барьеров отнесены услуги:

- Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области;

- Государственная регистрация рождения;

- Государственная регистрация заключения брака;

- Государственная регистрация расторжения брака.

По этим услугам среднее значение количества документов, предоставляемых заявителем для получения услуги, составило 2.

**2) Количество различных инстанций (учреждений), которые пришлось посетить для получения услуги**

Анализ массовых и востребованных услуг показал, что заявители обращались в различные инстанции (учреждения) от 1 до 10 раз (таблица 52).

Таблица 52 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обращений в инстанции (учреждения)** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** | **Уровень административных барьеров** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 2,57 | 5 | низкий |
| 2 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 1 | 2,17 | 3 | низкий |
| 3 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 1 | 1,39 | 4 | низкий |
| 4 | Государственная регистрация рождения | 1 | 1,29 | 3 | низкий |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 1 | 1,27 | 2 | низкий |
| 6 | Государственная регистрация расторжения брака | 1 | 1,6 | 2 | низкий |
| 7 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 1 | 1,4 | 2 | низкий |
| 8 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 1 | 1,68 | 2 | низкий |
| 9 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 0 | 1,13 | 2 | низкий |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 1 | 2,39 | 8 | низкий |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 2 | 2,33 | 10 | низкий |
| 12 | Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | 2 | 3,25 | 4 | средний |

По результатам анализа средних значений было установлено, что уровень административных барьеров по количеству обращений в инстанции (учреждения), находится на приемлемом уровне. Наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей были отнесены к группе с низким административных барьеров. Необходимо отметить, что по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» максимальное количество обращений в различные инстанции (учреждения) составило 8 раз, а по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» 10 раз.

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

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

Таблица 53 ‑ Количество повторных обращений

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование государственной услуги** | **Количество повторных обращений в один и тот же орган**  **(среднее значение)** |
| Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 2 |
| Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 2 |
| Государственная регистрация рождения | 1 |
| Государственная регистрация заключения брака | 1 |
| Государственная регистрация расторжения брака | 2 |
| Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 2 |
| Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 2 |
| Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | 3 |

Так, по услугам «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области», «Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области», «Государственная регистрация расторжения брака», «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников», «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» заявители обращались в один и тот же орган до 2-х раз, по услуге «Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании» – до 3-х раз.

**4) Уровень временных издержек заявителей**

Таблица 54 отражает информацию о временных затратах на предоставление востребованных услуг:

Таблица 54 ‑ Временные затраты на предоставление услуги (в целом)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение, дни** | **Среднее значение, дни** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
|
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 57 | 4 | 0,07 |
| 2 | Предоставление денежных выплат на оп­лату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории НСО | 90 | 30,67 | 0,34 |
| 3 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 90 | 21,57 | 0,24 |
| 4 | Государственная регистрация рождения | 1 | 1,29 | 1,29 |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 30 | 10 | 0,33 |
| 6 | Государственная регистрация расторжения брака | 30 | 31,2 | 1,04 |
| 7 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 45 | 39 | 0,87 |
| 8 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 45 | 35,5 | 0,79 |
| 9 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 45 | 26,88 | 0,60 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | не установлено | 6 | - |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 30 | 52,5 | 1,75 |
| 12 | Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | 10 | 52,5 | 5,25 |
|  | **Среднее значение** | **43** | **21,95** | **1,03** |

Как показывают данные, представленные в таблице 54, значительно превышено нормативное значение временных затрат по услуге «Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании». Среднее значение временных затрат составило 52,5 дня, что почти вдвое превышает установленный нормативный показатель (30 дней).

По услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» нормативное значение не установлено, поскольку отсутствует административный регламент предоставления услуги. Соответственно, провести сравнительный анализ нормативного и фактических показателей не представляется возможным.

Среднее значение временных затрат на предоставление услуги в целом по всем востребованным услугам составило 21,95 дней.

Был проведен анализ уровня административных барьеров по показателю «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов».

Таблица 55 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение, мин.** | **Среднее значение, мин.** | **Превышение (гр.4/ гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 30 | 31,4 | 1,05 |
| 2 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 30 | 58,33 | 1,94 |
| 3 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 30 | 39,82 | 1,33 |
| 4 | Государственная регистрация рождения | 120 | 17,64 | 0,15 |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 120 | 11,91 | 0,10 |
| 6 | Государственная регистрация расторжения брака | 120 | 32,5 | 0,27 |
| 7 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 60 | 20,5 | 0,34 |
| 8 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 60 | 4,6 | 0,08 |
| 9 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 60 | 5,63 | 0,09 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | не установлено | 28,26 | - |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | не установлено | 23,89 | - |
| 12 | Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | не установлено | 40 | - |
|  | **Среднее значение** | **70,00** | **26,21** | **0,59** |

Установлено, что среднее значение по этому показателю составило 26,21 минут.

Необходимо отметить, что в настоящее время отсутствуют нормативные правовые акты, устанавливающие нормативные значения временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов по следующим услугам:

- Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;

- Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;

- Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании.

Соответственно, провести сравнительный анализ показателей по этим услугам не представляется возможным.

Данные, представленные в таблице 55, показывают, что имеется превышение нормативного значения (30 минут) по услугам:

- Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (31,4 мин.);

- Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (58,33 мин.);

- Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (39,82 мин.).

Следовательно, можно сделать вывод, что организация процесса обслуживания заявителей в сфере социальной защиты (Минсоцразвития НСО) является неэффективной.

По остальным анализируемым услугам данный показатель соответствует нормативному уровню. Это позволяет сделать вывод об эффективной организации процесса обслуживания заявителей в органах власти.

При этом необходимо отметить, что целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы[[25]](#footnote-25) является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган власти к 2014 году до 15 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата» составило 15,33 минут (таблица 56).

Таблица 56 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение, мин.** | **Среднее значение, мин.** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 15 | 32,1 | 2,14 |
| 2 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 15 | 10,83 | 0,72 |
| 3 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 15 | 14,64 | 0,98 |
| 4 | Государственная регистрация рождения | 15 | 4,71 | 0,31 |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 15 | 9,27 | 0,62 |
| 6 | Государственная регистрация расторжения брака | 15 | 40,5 | 2,70 |
| 7 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 15 | 3,7 | 0,25 |
| 8 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 15 | 1,6 | 0,11 |
| 9 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 15 | 0,63 | 0,04 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 15 | 22,83 | 1,52 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 15 | 24,44 | 1,63 |
| 12 | Выдача субсидии из областного бюд-жета на компенсацию части процен-тов при жилищном кредитовании | 15 | 18,75 | 1,25 |
|  | **Среднее значение** | **15,00** | **15,33** | **1,02** |

Превышение среднего значения данного показателя над нормативным (15 минут) отмечено по следующим услугам:

- Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

- Государственная регистрация расторжения брака;

- Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;

- Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;

- Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании.

**5) Уровень финансовых издержек**

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

- Государственная регистрация заключения брака – 200,00 рублей;

- Государственная регистрация расторжения брака – 400,00 рублей;

- Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности – 2600,00 рублей;

- Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности – 2600,00 рублей;

- Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств – 2600,00 рублей.

Необходимо отметить, что по этим услугам среднее значение суммы расходов заявителей должно соответствовать нормативному значению. Однако в результате проведенного анализа опроса заявителей было установлено, что по услугам «Государственная регистрация заключения брака», «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» и «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» среднее значение ниже нормативного.

Таблица 57 ‑ Уровень финансовых издержек заявителей

| **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Сумма расходов заявителей**  **(среднее значение)[[26]](#footnote-26)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0,00 | 0,00 |
| 2 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 0,00 | 15,00 |
| 3 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 0,00 | 10,71 |
| 4 | Государственная регистрация рождения | 0,00 | 42,86 |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 200,00 | 181,82 |
| 6 | Государственная регистрация расторжения брака | 400,00 | 480,00 |
| 7 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 2600,00 | 2120,00 |
| 8 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 2600,00 | 2400,00 |
| 9 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 2600,00 | 700,00 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 0,00 | 0,00 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 0,00 | 0,00 |
| 12 | Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | 0,00 | 0,00 |
|  | **Среднее значение** | **700,00** | **495,87** |

Данные мониторинга (таблица 57) показывают, что помимо официально предусмотренных платежей (госпошлина и др.) при получении услуг у заявителей были и другие финансовые издержки. Так, незначительные финансовые затраты у заявителей возникли при получении следующих услуг, не предусматривающих официальных платежей:

- Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (15 рублей);

- Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области (10,71 рублей);

- Государственная регистрация рождения (42,86 рублей).

Возможно, данные финансовые издержки возникли у заявителей в связи с оплатой сопутствующих дополнительных услуг (ксерокопирование, сканирование документов, заверение документов у нотариуса и т.д.).

**6) Востребованность услуг посредников**

Данные таблицы 58 показывают, что у заявителей возникла необходимость обращения к посредникам только по услугам «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» и «Государственная регистрация расторжения брака». Респонденты пояснили, что в этом случае они руководствовались желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов. Стоимость услуг посредников при этом составила 10 000 рублей по услуге «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности», по услуге «Государственная регистрация расторжения брака» финансовые издержки не возникли.

Таблица 58 ‑ Востребованность услуг посредников

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Стоимость услуг посредников** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0,00 |
| 2 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 0,00 |
| 3 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 0,00 |
| 4 | Государственная регистрация рождения | 0,00 |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 0,00 |
| 6 | Государственная регистрация расторжения брака | 0,00 |
| 7 | Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности | 0,00 |
| 8 | Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности | 10 000,00 |
| 9 | Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств | 0,00 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 0,00 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 0,00 |
| 12 | Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | 0,00 |

В сфере социальной защиты в целях ускорения (упрощения) порядка получения услуги «Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области» установлен факт мотивирования подарком государственных служащих. Сумма подарка респондентами не указана.

В результате проведенного мониторинга было выяснено, что особенно затрудняет оформление документов в государственных органах при получении услуг. Доля выбравших каждый вариант ответа отражена в таблице 59, где услуги распределяются следующим образом:

Таблица 59 ‑ Затруднения заявителей при получении государственной услуги

| **Вид затруднений** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **(11)** | **(12)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Затруднений не возникает |  |  |  | 64,3 | 36,4 | 40 |  |  |  |  |  | 50 |
| Сложность заполнения официальных бланков | 14,3 |  | 57,1 |  | 9,1 |  | 8,7 | 11,1 |  | 8,7 | 11,1 | 25 |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 42.9 | 16,7 |  | 7,1 | 36,4 | 40 | 47,8 | 100 | 25 | 47,8 | 100 |  |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  | 14,3 | 7,1 |  |  | 26,1 | 11,1 |  | 26,1 | 11,1 |  |
| Неудобный режим работы учреждений | 14,3 |  | 3,6 | 7,1 | 27,3 | 20 | 56,5 | 11,1 | 12,5 | 56,5 | 11,1 | 25 |
| Большие очереди | 14,3 | 66,7 | 7,1 | 7,1 | 9,1 | 20 | 43,5 | 88,9 | 12,5 | 43,5 | 88,9 | 25 |
| Отсутствие необходимой информации об услугах | 28,6 |  | 14,3 | 7,1 | 27,3 |  | 52,2 |  |  | 52,2 |  |  |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги | 57,1 |  | 3,6 | 7,1 |  | 10 | 8,7 | 44,4 |  | 8,7 | 44,4 |  |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  | 16,7 | 7,1 | 7,1 |  |  |  |  |  |  |  | 25 |
| Низкая культура работников учреждений |  |  | 10,7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вымогательство при оформлении документов |  |  | 3,6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 14,3 |  |  |  | 9,1 | 10 | 8,7 |  |  | 8,7 |  |  |

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

*(1 )- Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;*

*(2) - Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области;*

*(3) - Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области;*

*(4) - Государственная регистрация рождения;*

*(5) - Государственная регистрация заключения брака;*

*(6) - Государственная регистрация расторжения брака;*

*(7) - Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;*

*(8) - Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;*

*(9) - Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности;*

*(10) - Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности;*

*(11) - Выдача лицензии на осуществление деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ;*

*(12) - Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании.*

Проведенный анализ показал, что затруднений не возникло лишь при получении четырех услуг, да и то лишь у части заявителей:

- Государственная регистрация рождения – у 64,3% от числа опрошенных;

- Государственная регистрация заключения брака – 36,4%;

- Государственная регистрация расторжения брака – 40%;

- Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании – 50%.

Основными причинами, вызвавшими затруднения у заявителей, являются:

- сложность заполнения официальных бланков (среднее значение – 20,9%);

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (39%);

- большие очереди (среднее значение - 29,4%);

- отсутствие необходимой информации об услугах (25,9 %);

- отсутствие наглядной информации о получения государственной услуги (21,8%).

Максимальные затруднения возникают по следующим услугам:

- Выдача лицензии на осуществление деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ;

- Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности;

- Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

- Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области;

- Государственная регистрация заключения брака.

Ниже (табл. 60) представлена информация, о том, что, по мнению заявителей, может улучшить предоставление наиболее массовых и востребованных услуг:

Таблица 60 ‑ Улучшение предоставления наиболее массовых и востребованных услуг

| **Наименование государственной услуги** | **Предоставление данной услуги через Интернет** | **Предоставление данной услуги в МФЦ** | **Налаживание взаимодейст-вия между органами** | **Изменение действующего законодатель-ства** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 85,7% | 14,3% | 100,0% | 14.3% |
| Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 50,0% | 50,0% | 33,3% |  |
| Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 25,0% | 64,3% | 25,0% | 3,6% |
| Государственная регистрация рождения | 50,0% | 42,9% | 21,4% | 7,1% |
| Государственная регистрация заключения брака | 81.8% | 36,4% | 63.6% | 27,3% |
| Государственная регистрация расторжения брака | 60,0% | 30,0% | 30,0% | 10,0% |
| Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 73,9% | 17,4% | 100,0% | 17,4% |
| Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 33,3% |  | 100,0% | 77,8% |
| Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании | 100,0% |  |  |  |
| **Среднее значение** | **59,74%** | **36,47%** | **58,53%** | **23,87%** |

Большинство опрошенных считает, что основными мероприятиями по улучшению качества предоставления услуг являются предоставление услуг через Интернет (59,74%) и налаживание взаимодействия между органами (58,53%). Это свидетельствует о необходимости принятия мер по переводу предоставления государственных услуг в электронной форме и организации электронного межведомственного взаимодействия.

Большая доля респондентов (36,47%) считает, что улучшить предоставление услуг может организация их предоставления на базе многофункциональных центров.

23,87% опрошенных указали на несовершенство действующего законодательства, в связи с чем, по мнению заявителей, целесообразно внести изменения в нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных услуг.

Этапами, по которым у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали этап сбора необходимых документов и этап подачи документов в орган. В частности, именно эти этапы назвали самыми сложными все респонденты по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

Проведенное исследование качества и доступности предоставления услуг в пяти исполнительных органах государственной власти Новосибирской области: Министерстве социального развития Новосибирской области, Управлении ЗАГС Новосибирской области, Министерстве здравоохранения Новосибирской области, Министерстве строительства и ЖКХ Новосибирской области, Министерстве труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области – показало, что средний уровень качества и доступности в этих органах составляет 75,6%.

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

- уровень качества и доступности услуг;

- интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований к предоставлению услуги.

Результаты рейтингования представлены в табл. 61

Таблица 61 ‑ Результаты рейтингования ОИВ НСО по результатам мониторинга качества и доступности государственных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа власти** | **Интегральная оценка качества и доступности** | **Рейтинг** | **Общая интегральная оценка соответствия требованиям** | **Рейтинг** |
| 1 | Министерство социального развития НСО | 69,4 | **4** | 0,68 | **5** |
| 2 | Управление ЗАГС НСО | 76,6 | **2** | 0,92 | **3** |
| 3 | Министерство здравоохранения НСО | 92,9 | **1** | 1 | **1** |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 74,5 | **3** | 0,75 | **4** |
| 5 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО | 65 | **5** | 0,96 | **2** |
| ***Среднее значение*** | | ***75,6*** |  | ***0,85*** |  | |

Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований в Министерстве здравоохранения Новосибирской области составляет 1,00, что является самым высоким показателем по исследуемым исполнительным органам государственной власти Новосибирской области.

Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований в Министерстве социального развития Новосибирской области является самой низкой – 0,68, соответственно, установленные нормативными правовыми актами требования соблюдаются лишь на 68%.

По уровню удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставляемых услуг Министерство здравоохранения НСО (92,9%) также занимает первое место в рейтинге среди рассматриваемых органов государственной власти.

Самый низкий показатель по уровню удовлетворенности отмечен в Министерстве труда, занятости и трудовых ресурсов НСО (65%).

Подробное описание результатов мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области в разрезе услуг представлено в Приложении 4 к Отчету.

### *Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирской области*

В рамках решения поставленной в Техническом задании задачи по анализу и обобщению информации об удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в органах муниципальной власти опрошено 412 респондентов в г. Новосибирске, 102 респондента в г. Искитиме, 100 – в р.п. Кольцово, 107 в г. Бердске и 100 в г. Оби.

Основным методом исследования уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в органах муниципальной власти в пяти городских округах Новосибирской области являлся опрос заявителей с использованием унифицированных анкет. Конкретный перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, не был определен Заказчиком. Соответственно, анкетированием были охвачены все заявители (физические и юридические лица), обратившиеся в органы местного самоуправления в период проведения мониторинга с 22.10.2012.

В ходе проведения опроса заявителей в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в муниципальных органах власти:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).
2. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан.
3. Оказание социальной помощи.
4. Назначение и выплата единовременной материальной помощи при рождении детей.
5. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».
6. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.
7. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.
8. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).
9. Представление сведений о ранее приватизированном имуществе.
10. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов
11. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.
12. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
13. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.
14. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
15. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.
16. Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства.
17. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.
18. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.
19. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.
20. Консультации по жилищным программам, соц.выплаты по жилищным программам.
21. Выдача разрешения на организацию розничного рынка.
22. Выдача разрешения на проведение земельных работ.
23. Выдача разрешения на строительство металлических гаражей.
24. Выдача разрешения на установку рекламных конструкций.
25. Выдача разрешения на утверждение градостроительного плана.
26. Выдача справки для оформления дополнительных выходных на работе.
27. Предоставление в аренду земельного участка.
28. Выдача сведений о размерах субсидий.
29. Выдача справки о стоимости объектов недвижимости.
30. Выдача выписки из домовой книги.
31. Выдача копии лицевого счета.

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить следующие наиболее массовые и востребованные услуги, за которыми обратились 81% заявителей от общего числа всех респондентов (табл. 62).

Таблица 62 ‑ Наиболее востребованные муниципальные услуги в органах местного самоуправления в пяти городских округах Новосибирской области

| **№**  **п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество, респондентов, обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве респондентов, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **105** | **16,0** |
|  | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **88** | **13,4** |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | **86** | **13,1** |
|  | Консультации по жилищным программам, соц.выплаты по жилищным программам | **44** | **6,7** |
|  | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **41** | **6,2** |
|  | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **41** | **6,2** |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | **37** | **5,6** |
|  | Оказание социальной помощи | **36** | **5,5** |
|  | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | **30** | **4,6** |
|  | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | **24** | **3,7** |

По результатам мониторинга было определено, что более 80% заявителей обращаются в органы местного самоуправления за получением девяти муниципальных услуг, а также за такой процедурой, как консультирование по жилищным программам для разных категорий граждан. Причем консультирование является очень востребованной процедурой: в общей сложности в пяти муниципальных образованиях за ней обратились 44 человека, или 6,7% от общего количества всех опрошенных, в том числе:

в г. Новосибирск – 4 чел.;

в г. Обь – 20 чел.;

в г. Бердск – 6 чел.;

в г. Искитим – 10 чел.;

в р.п. Кольцово – 4 чел.

Проведенное исследование степени удовлетворенности граждан и организаций городских округов Новосибирской области качеством и доступностью по девяти наиболее востребованным муниципальным услуг позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,89 балла, что можно оценить выше, чем «удовлетворительно», но ниже, чем «хорошо» (табл. 63). При этом среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам в г. Бердск является самым высоким и составляет 4,15 балла, самое низкое значение в г. Искитим – 3,60 балла. Уровень доступности по остальным муниципальным образованиям варьируется от 3,64 (г. Обь) до 4,13 (г. Новосибирск).

Таблица 63 ‑ Рейтингование сфер по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 4,55 | 3,62 | 4,61 | 3,92 | -[[27]](#footnote-27) | **4,18** |
| **2** | 2 | Оказание социальной помощи |  |  | 4,45 | 4,00 | 3,71 | **4,05** |
| **3** | 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 4,08 | - | - | - | 3,75 | **3,92** |
| **4** | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 4,31 | 3,00 | 4,23 | 4,48 | 3,52 | **3,91** |
| **5** | 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 3,93 | 3,63 | 4,17 | 3,68 |  | **3,85** |
| **6** | 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 4,36 | 3,75 | - | 3,54 | 3,72 | **3,84** |
| **7** | 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 4,02 | 3,65 | 3,87 | 3,82 |  | **3,84** |
| **8** | 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 3,69 | 3,50 | 3,75 | 3,94 |  | **3,72** |
| **9** | 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 4,06 | 4 | 3,25 | 3,50 | **3,70** |
|  |  | **Среднее значение** | **4,13** | **3,60** | **4,15** | **3,83** | **3,64** | **3,89** |

Выше среднего значения респонденты оценили уровень доступности 4 муниципальных услуг:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».
2. Оказание социальной помощи.
3. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.
4. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).

Ниже среднего значения заявители оценили доступность 5 муниципальных услуг, связанных с предоставлением земельных участков и жилищной сферой.

Согласно данным табл. 63, по уровню доступности лидирует услуга «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» (4,18). На последнем месте рейтинга находится услуга «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (3,70).

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,93 балла, что можно оценить выше, чем «удовлетворительно», но ниже, чем «хорошо» (табл. 64).

Таблица 64 ‑ Рейтингование сфер по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Новосибирск** | **Иски­тим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 4,63 | 3,77 | 4,40 | 4,33 | - | **4,28** |
| **2** | 2 | Оказание социальной помощи | - | - | 4,47 | 4,10 | 3,83 | **4,13** |
| **3** | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 4,48 | 3,10 | 4,23 | 4,53 | 3,61 | **3,99** |
| **4** | 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 4,15 | 4,2 | 4,00 | 3,50 | **3,96** |
| **5** | 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 4,09 | 3,93 | 3,88 | 3,91 | - | **3,95** |
| **6** | 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 3,93 | - | - | - | 3,86 | **3,90** |
| **7** | 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 3,91 | 3,33 | 4,13 | 3,89 | - | **3,82** |
| **8** | 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 3,61 | 3,83 | 3,75 | 3,80 | - | **3,75** |
| **9** | 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 3,58 | 3,78 | - | 3,28 | 3,63 | **3,57** |
|  |  | **Среднее значение** | **4,03** | **3,70** | **4,15** | **3,98** | **3,69** | **3,93** |

При этом среднее значение уровня качества предоставления муниципальных услуг в г. Бердск является самым высоким и составляет 4,15 балла, самое низкое значение в г. Обь – 3,69 балла. Уровень доступности по остальным муниципальным образованиям варьируется от 3,70 (г. Искитим) до 4,03 (г. Новосибирск).

Выше среднего значения респонденты оценили уровень качества пяти муниципальных услуг, причем первые три места в рейтинге заняли те же самые услуги, что и при рейтинговании по уровню доступности.

Качество муниципальной услуги «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» заявители оценили в 4,28 балла. При этом уровень качества данной услуги в г. Новосибирске заявители оценили в 4,63 балла.

Последние три места в рейтинге заняли те же услуги, что и при рейтинговании по уровню доступности муниципальных услуг. Наихудшим, по мнению респондентов, является качество предоставления муниципальной услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (3,57). Наименьшую оценку данная услуга получила при опросе заявителей в р.п. Кольцово (3,28). Оценка по данной услуге в г. Новосибирске составила 3,58 балла.

Наихудшим, по мнению респондентов г. Искитима, является качество предоставления услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (3,33). Респонденты в г. Обь считают, что наихудший уровень качества при предоставлении муниципальной услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» – 3,50 балла.

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

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Средние показатели по всем муниципальным услугам представлены в табл. 65.

Таблица 65 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество документов, которое необходимо для получения услуги** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 3,25 | 3,7 | 3,1 | 3,1 | 3,31 | **3,29** |
| 2 | Оказание социальной помощи |  |  | 3,34 | 6,71 | 3,5 | **4,52** |
| 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 2,3 | 3,63 | 2,11 | 4,83 |  | **3,22** |
| 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 8,79 | 2,8 | 4,91 | 4,36 |  | **5,22** |
| 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 8,18 | 5,5 | 6,13 | 2,71 |  | **5,63** |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 3,35 |  |  |  | 3,43 | **3,39** |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 2 | 1,4 | 1 | 1 | **1,35** |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 5,91 | 7,92 |  | 3 | 4 | **5,21** |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4,58 | 10,05 | 5,75 | 4,31 |  | **6,17** |
|  | **Среднее значение** | **5,19** | **5,09** | **3,82** | **3,75** | **3,05** | **4,22** |

Согласно данным табл. 65, в среднем заявители предоставляли в органы муниципальной власти для получения услуги пакет, состоящий из 4,22 документов.

Наибольшее количество документов предоставляли респонденты в г. Новосибирск – 5,19 документов. Наименьшее количество документов предоставляли опрошенные в г. Обь – 3,05 документа.

Кроме того, по некоторым муниципальным услугам было установлено, что респонденты предоставляли более 8 документов в органы власти:

1) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма – в среднем 8,79 документов (г. Новосибирск).

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 8,18 документов (г. Новосибирск).

3) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения – 10,05 документов (г. Искитим).

В разрезе муниципальных образований количество документов, необходимых для получения одной и той же муниципальной услуги, также варьируется. Так, например, для получения услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» респонденты в р.п. Кольцово указали, что в среднем предоставляли 3 документа, в то же время в г. Искитим заявители предоставляли в орган власти 10,05 документов.

В целом уровень административных барьеров по муниципальным услугам можно оценить как «средний».

Ранжирование муниципальных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуги, по результатам мониторинга представлено в табл. 66.

Таблица 66 ‑ Ранжирование муниципальных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Количество документов в рамках предоставления услуги** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование услуги** |
| 1 | 3 и менее | Низкий | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |
| Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) |
| Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов |
| 2 | 4 – 6 | Средний | Оказание социальной помощи |
| Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства |
| Предоставление жилых помещений по договорам социального найма |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения |
| 3 | 7 – 10 | Высокий | - |
| 4 | 11 и более | Очень высокий | - |

Данные табл. 66 показывают, что уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения всех рассматриваемых услуг, находится на приемлемом уровне. В рамках получения 4 услуг необходимо было предоставить 3 и менее документов, что соответствует группе с низким уровнем административных барьеров. В группу со средним уровнем административных барьеров попало 5 услуг, среди которых такие, как «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Оказание социальной помощи».

Следует отметить, что ни одна услуга по результатам опроса заявителей не была отнесена к группе с высоким и очень высоким уровнем административных барьеров.

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

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

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

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 67.

Таблица 67 ‑ Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 1,23 | 1,2 | 1,1 | 1,2 | 1,13 | **1,17** |
| 2 | Оказание социальной помощи |  |  | 1,6 | 1,57 | 1,42 | **1,53** |
| 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1,03 | 1,58 | 1,22 | 1,17 |  | **1,25** |
| 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 3,43 | 1,2 | 1,91 | 1,73 |  | **2,07** |
| 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 3,04 | 1 | 1,93 | 1,33 |  | **1,83** |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 1,13 |  |  |  | 1,57 | **1,35** |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 1,13 | 0,4 | 1 | 1 | **0,88** |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 3,55 | 4,92 |  | 1,33 | 1,38 | **2,80** |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 2,25 | 2 | 1,85 |  | **1,78** |
|  | **Среднее значение** | **2,06** | **1,90** | **1,45** | **1,40** | **1,30** | **1,63** |

Большинство респондентов (около 86%) ответили, что обращались в различные инстанции и учреждения в рамках предоставления интересующей услуги менее 2 раз.

Наибольшее количество обращений респонденты отметили в г. Новосибирск – 2,06. Наименьшее количество обращений опрошенные указали в г. Обь – 1,30.

Кроме того, по некоторым муниципальным услугам было установлено, что респондентам приходилось обращаться в органы власти и иные учреждения более 3 раз:

1) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма– 3,43 (г. Новосибирск).

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях– 3,04 (г. Новосибирск).

3) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства– 4,92 (г. Искитим).

Стоит указать, что по двум из трех указанных услуг уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения муниципальной услуги, является одним из самых высоких.

В разрезе муниципальных образований количество документов, необходимых для получения одной и той же муниципальной услуги, также варьируется. Так, например, для получения услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» респонденты в р.п. Кольцово указали, что в среднем обращались в различные инстанции 1,33 раза, в то же время в г. Искитиме заявителям приходилось обращаться в органы власти и иные учреждения 4,92 раза.

В целом, уровень административных барьеров по муниципальным услугам можно оценить как «ниже среднего».

Ранжирование муниципальных услуг по количеству обращений в различные инстанции по результатам мониторинга представлено в табл. 68.

Таблица 68 ‑ Ранжирование муниципальных услуг по количеству обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Количество обращений в рамках предоставления услуги** | **Уровень административных барьеров** | **Наименование услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 и менее | Низкий | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |
| Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) |
| Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» |
| Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов |
| Оказание социальной помощи |
| Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения |
| Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях |
| 2 | 2 – 4 | Средний | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма |
| Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства |
| 3 | 4 – 6 | Высокий | - |
| 4 | 6 и более | Очень высокий | - |

Согласно данным табл. 68, по 7 муниципальным услугам из 9 респонденты обращались в различные учреждения не более 2 раз. Помимо этого, ни одна из услуг не была отнесена к группам с высоким и очень высоким уровнем административных барьеров по количеству обращений в различные инстанции (учреждения).

Ранжирование муниципальных услуг по количеству повторных обращений заявителей в один и тот же орган в рамках получения интересующей услуги представлено в табл. 69.

Таблица 69 ‑ Информация о количестве повторных обращений в один и тот же орган

| **Рейтинг** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество повторных обращений** | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** |
| 1 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0,00 |
| 2 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 3 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0 |  | 0 | 0 | 1 | 0,25 |
| 4 | Оказание социальной помощи |  |  | 0 | 0 | 1 | 0,33 |
| 5 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 0 | 1,5 |  | 2 | 1 | 1,13 |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 2 |  |  |  | 1 | 1,50 |
| 7 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 2,8 | 0 | 2 | 2 | - | 1,70 |
| 8 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 2 | 2,14 | 2 | - | 1,79 |
| 9 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 5 | 0 | 2,25 | 0 | - | 1,81 |
|  | **Среднее значение** | **1,54** | **0,58** | **0,91** | **0,75** | **0,80** | **0,95** |

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

Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган, составила 12,12% от числа опрошенных. Наибольшее количество повторных обращений зафиксировано в г. Новосибирске по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» – 5 раз.

Среднее значение количества обращений в один и тот же орган по всем муниципальным услугам варьируется от 0,25 до 1,81 раз. Отсутствуют повторные обращения по следующим муниципальным услугам:

1) »Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

2) «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

***5.3. Уровень временных издержек заявителей***

В среднем временные затраты на получение государственных услуг (табл. 70) составили, по результатам опроса, 33,55 дней (от 11,41 дней по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» до 91,31 дня по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»).

Таблица 70 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дни

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Временные издержки заявителей** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 174 | 71,6 | 82 | 19 | 109,94 | **91,31** |
| 2 | Оказание социальной помощи |  |  | 18,2 | 36,86 | 47,83 | **34,30** |
| 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 16,66 | 32,21 | 20,33 | 24,5 | - | **23,43** |
| 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 40,43 | 24 | 28,18 | 19,64 | - | **28,06** |
| 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 39,34 | 30 | 28,2 | 15,14 | - | **28,17** |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 25,96 | - | - | - | 30,00 | **27,98** |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 27,44 | 16,2 | 1 | 1,00 | **11,41** |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 2,64 | 29,92 | - | 13,33 | 20,00 | **16,47** |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 30 | 30 | 30 | 23,15 | - | **28,29** |
|  | **Среднее значение** | **47,00** | **35,02** | **31,87** | **19,08** | **41,75** | **32,16** |

Как показывает информация, представленная в табл. 70, средний срок получения муниципальных услуг в г. Новосибирске составляет 47 дней, что является самым большим по сравнению с другими муниципальными образованиями, в которых проводилось исследование.

Наименьший срок получения муниципальных услуг выявлен в р.п. Кольцово и составляет 19,08 дней. В остальных муниципальных образованиях средний срок получения муниципальных услуг варьируется от 31,87 дней (г. Бердск) до 41,75 дня (г. Обь).

Нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по следующим услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (превышение в 5,8 раз).

2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (превышение в 1,62 раза).

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (превышение в 3,27 раз).

По результатам мониторинга установлено, что более строго соблюдаются нормативные значения услуг, срок предоставления по которым составляет более 30 дней. Фактические сроки предоставления соответствующих услуг, как показал мониторинг, в 1,5 – 4 раза короче, чем нормативно установленные.

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

Среднее нормативное значение уровня временных издержек по муниципальным услугам составило 32,68 дня. Среднее значение фактических временных издержек по муниципальным услугам составило 32,16 дней, что не превышает нормативное значение показателя.

В ходе мониторинга были оценены временные затраты заявителей на сбор необходимых документов (табл. 71). Следует отметить, что этот показатель нормативно не регламентируется.

Таблица 71 ‑ Рейтингование муниципальных услуг по временным затратам заявителей на сбор необходимых документов

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Временные издержки заявителей на сбор документов** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| **1** | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 1,05 | 3 | 2,3 | 2 | 8,44 | **3,36** |
| **2** | 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1 | 5,21 | 4,33 | 7,67 | - | **4,55** |
| **3** | 2 | Оказание социальной помощи |  | - | 7,4 | 14,71 | 18,79 | **13,63** |
| **4** | 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | - | 8,9 | 25 | 10 | **14,63** |
| **5** | 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 18,17 | - | - |  | 12,86 | **15,52** |
| **6** | 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 13,12 | 7 | 32,87 | 13,05 | - | **16,51** |
| **7** | 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 15,14 | 8,6 | 30,09 | 12,27 | - | **16,53** |
| **8** | 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 1,36 | 27,08 | - | 24,5 | 14,15 | **16,77** |
| **9** | 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 35 | 110 | 69,33 | 16,23 | - | **57,64** |
|  |  | **Среднее значение** | **12,12** | **26,82** | **22,17** | **14,43** | **12,85** | **17,68** |

Информация, представленная в табл. 71 показывает, что наименьшее количество дней, затрачиваемое заявителями на сбор документов, приходится на услугу «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» – 3,36 дня. В г. Новосибирске для подготовки необходимых документов требуется еще меньше времени – 1,05 день. Наибольшее количество времени требуется заявителям в г. Обь – 8,44 дней.

Среднее значение временных издержек на сбор документов составило 17,68 дней, в том числе по г. Новосибирску – 12,12 дней, что является самым маленьким значением показателя. В г. Искитим затрачивается существенно больше времени – 26,82 дней, что является самым большим показателем.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 9,19 минуты. Менее этого при получении муниципальных услуг затрачивают заявители г. Обь – 3,10 мин. Более всего времени затрачивают заявители в г. Новосибирск – 29,44 мин (табл. 11).

Информация, представленная в табл. 72, демонстрирует, что по всем анализируемым услугам время ожидания заявителей в очереди для подачи документов соответствует нормативному значению. В среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги в 3 раза меньше, чем установлено нормативными документами. Это позволяет сделать вывод о достаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей.

Меньше всего времени в очереди при подаче документов проводят заявители, получающие муниципальную услугу «Оказание социальной помощи». В среднем их ожидание в очереди не превышает 2,73 минуты. Следует отметить, что нормативные значения времени ожидания в очереди по одной и той же муниципальной услуге в разных муниципальных образованиях отличаются. Так по услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» в г. Новосибирске ожидание в очереди не должно превышать 45 минут, в р.п. Кольцово – не более 30 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 11,67 минут, в том числе минимальное значение показателя зафиксировано в г. Обь – 2,81 мин., максимальное значение показателя было отмечено в Новосибирске – 37,81 мин. (табл. 73). В остальных муниципальных образованиях среднее время ожидания в очереди варьируется от 3,52 мин. (р.п. Кольцово) до 7,5 мин. (г. Бердск).

Таблица 72 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Нормативное значение** | | | | | | **Среднее значение показателя** | | | | | | **Превышение (гр.14/гр.8), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** | **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 20 | 30 | 20 | 30 | 30 | **26,00** | 17,52 | 9,1 | 1,3 | 1,9 | 3,75 | **6,71** | **0,26** |
| 2 | Оказание социальной помощи | 30 | 15 | 15 | 30 | 15 | **21,00** |  |  | 1,8 | 3,57 | 2,83 | **2,73** | **0,13** |
| 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 30 | 30 | 30 | 30 |  | **30,00** | 16,9 | 6,84 | 1,89 | 7 |  | **8,16** | **0,27** |
| 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 30 | 30 | 15 | 30 | 30 | **27,00** | 48,79 | 6,4 | 7,45 | 2,27 |  | **16,23** | **0,60** |
| 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | **30,00** | 36,74 | 2 | 5,87 | 2,27 |  |  | **0,00** |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 45 | 45 | 45 | 30 | 30 | **39,00** | 10,7 |  |  |  | 2,29 | **6,50** | **0,17** |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | **30,00** |  |  | 7,7 | 7 | 4,00 | **6,23** | **0,21** |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 20 | 30 | 30 | 30 | 15 | **25,00** | 65,45 | 5,42 |  | 1,67 | 2,63 | **18,79** | **0,75** |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | **30,00** | 10 | 9,25 | 10,1 | 3,38 |  | **8,18** | **0,27** |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **29,44** | **30,00** | **27,22** | **30,00** | **26,25** | **28,67** | **29,44** | **6,50** | **5,16** | **3,63** | **3,10** | **9,19** | **0,32** |

Согласно данным табл. 73, превышение нормативных временных затрат на ожидание в очереди на получение результата было зафиксировано только по двум услугам: «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (превышение в 1,04 раз) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (превышение в 1,8 раз).

Наибольшее количество времени на ожидание в очереди на получение результата услуги заявители затрачивают при получении услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» – 32,38 мин. Причем время ожидания по данной услуге в разных муниципалитетах отличается. Так, при получении услуги в р.п. Кольцово заявители затрачивают 1,67 мин., а при получении в г. Новосибирск – 120 мин.

Таблица 73 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для получения результата, минут

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Нормативное значение** | | | | | | **Среднее значение показателя** | | | | | | **Превышение (гр.14/гр.8), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Иски­тим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** | **Новосибирск** | **Иски­тим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 20 | 15 | 20 | 10 | 15 | **16,0** | 12,23 | 5,6 | 2,7 | 1,4 | 3,13 | **5,01** | **0,31** |
| 2 | Оказание социальной помощи |  |  | 15 | 10 | 15 | **13,33** |  |  | 3,8 | 4,14 | 3,00 | **3,65** | **0,27** |
| 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 30 | 15 | 15 | 10 |  | **17,50** | 14,01 | 6,63 | 2,44 | 4,5 |  | **6,90** | **0,39** |
| 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 30 | 15 | 15 | 10 |  | **17,50** | 53,57 | 9,4 | 6,55 | 3,36 |  | **18,22** | **1,04** |
| 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 30 | 15 | 15 | 10 |  | **17,50** | 35,42 | 1,5 | 10,33 | 2,71 |  | **12,49** | **0,71** |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 45 | 45 |  | 10 | 30 | **32,50** | 11,13 |  |  |  | 3,57 | **7,35** | **0,23** |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 30 | 30 | 15 | 10 | 15 | **20,00** |  |  | 11,6 | 7 | 2,33 | **6,98** | **0,35** |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 20 | 15 | 30 | 10 | 15 | **18,00** | 120 | 5,83 |  | 1,67 | 2,00 | **32,38** | **1,80** |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 30 | 15 | 15 | 10 |  | **17,50** | 18,33 | 11,5 | 15,08 | 3,38 |  | **12,07** | **0,69** |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **29,38** | **21,43** | **17,50** | **10,00** | **18,00** | **18,87** | **37,81** | **6,74** | **7,50** | **3,52** | **2,81** | **11,67** | **0,62** |

***5.4. Уровень финансовых издержек***

Среднее значение суммы официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 850,83 руб., в том числе по муниципальным образованиям:

* г. Новосибирск – 1 432,92 руб.;
* р.п. Кольцово – 1 015,22 руб.;
* г. Искитим – 338,89 руб.;
* г. Бердск – 672,14 руб.;
* г. Обь – 790,0 руб.

Однако нормативно установлено, что все муниципальные услуги, подлежащие мониторингу, предоставляются бесплатно.

Наибольшая стоимость была отмечена по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в г. Новосибирск – 7 481,82 руб. В то же время в г. Искитим указанную услугу можно получить за 208,33 руб.

Нормативные значения уровня финансовых издержек не были нарушены по пяти услугам из девяти. По следующим услугам отмечено превышение фактических издержек над нормативно установленными:

1. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

2. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

4. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 74.

Таблица 74 ‑ Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Сумма официальных расходов** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,00** |
| 2 | Оказание социальной помощи |  |  | 0 | 0 | 0 | **0,00** |
| 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 0 | 0 | 0 | 0 |  | **0,00** |
| 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 0 | 0 | 0 | 0 |  | **0,00** |
| 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 0 | 0 | 0 | 0 |  | **0,00** |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 356,52 |  |  |  | 0 | **178,26** |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 2 125 |  | 830,00 | 2 833,33 | 2250 | **2009,58** |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 7 481,82 | 208,33 |  | 1 750,00 | 1700 | **2785,04** |
| 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 500,00 | 1 825,00 | 3 875,00 | 3 538,46 |  | **2684,62** |
|  | **Среднее значение** | **1432,92** | **338,89** | **672,14** | **1015,22** | **790,00** | **850,83** |

В ходе мониторинга некоторые респонденты указали, что при получении услуг обращались к услугам посредников с целью экономии собственного времени и из-за сложности заполнения официальных бланков. В г. Новосибирске заявители прибегали к услугам сторонних организаций (посредников) по двум услугам:

1. «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

2. «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»

Стоимость услуг посредников по обеим услугам варьируется от 3 000 до 10 000 руб.

В г. Искитиме заявители обращались к услугам посредников в рамках получения муниципальной услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства». Стоимость таких услуг варьируется от 1 000 до 15 000 руб.

В иных муниципальных образованиях за услугами сторонних организаций при получении муниципальных услуг заявители не обращались.

Фактов мотивирования чиновников в целях получения муниципальной услуги в ходе проведенного исследования не выявлено.

Более половины опрошенных (65,92%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднения испытывали по следующим причинам (рис. 3):

Рисунок 3 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении муниципальных услуг

Больше всего заявители недовольны сложностью заполнения официальных бланков (7,16%), хождением по многим кабинетам (6,38%) и большими очередями (5,8%). Именно эти виды затруднений заявители указали в качестве главных почти по каждой услуге.

Наибольшее количество затруднений возникло у заявителей при получении услуг:

- «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»;

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

Наименьшее количество затруднений у заявителей отмечено по услугам:

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

- «Оказание социальной помощи»;

- «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

Виды затруднений, с которыми сталкиваются заявители при получении муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований, представлены на рис. 4.

В г. Новосибирске меньше всего затруднений испытывали заявители при получении следующих муниципальных услуг:

- «Оказание социальной помощи»;

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Стоит отметить, что среди затруднений заявители не указали:

1. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги.

2. Вымогательство при оформлении документов.

3. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги.

Дороговизну услуг указали только 1,3% заявителей р.п. Кольцово.

Рисунок 4 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, 48,48% респондентов назвали этап сбора необходимых документов (рис.5). Это было отмечено практически по всем исследуемым муниципальным услугам. Меньше всего трудностей у заявителей было вызвано на этапе прохождения документов в органе власти (15,15%).

Рисунок 5 ‑ Этапы получения государственной услуги, на которых заявители испытывали наибольшие трудности

По мнению респондентов, существенно улучшить предоставление муниципальных услуг могут следующие мероприятия (рис. 6):

- предоставление соответствующих услуг через Интернет (36,90% опрошенных);

- изменение действующего законодательства (34,93%);

- налаживание взаимодействия между органами власти (28,17%).

**Рисунок 6 ‑ Меры, направленные на улучшение предоставления муниципальных услуг**

Как показано на рис.6, практически каждую услугу, по мнению заявителей, необходимо предоставлять через Интернет. Также актуальным для предоставления муниципальных услуг является изменение действующего законодательства. Причем по некоторым услугам эта мера более актуальна, чем предоставление услуги через Интернет: «Оказание социальной помощи», «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта», «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения». Предоставление через Интернет, по мнению респондентов, необходимо только по двум муниципальным услугам: «Оказание социальной помощи» и «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

1. **Общая оценка муниципальных услуг**

Проведенный анализ позволил выявить мнение заявителей о качестве и доступности муниципальных услуг в 5 городских округах Новосибирской области (г. Новосибирск, р.п. Краснообск, г. Бердск, г. Обь, г. Искитим), а также оценить уровень административных барьеров по исследуемым услугам по нескольким основаниям, а именно:

1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

3. Уровень временных издержек.

4. Уровень финансовых издержек.

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг составило 78,17%, что несколько выше, чем уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг, определенный по результатам мониторинга 2011 года (75,99%).

Наибольшее значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг отмечено в г. Бердск (83,05%), наименьшее значение – в г. Искитим (73,0%). В остальных муниципальных образованиях уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг варьируется от 73,26% (г. Обь) до 81,67% (г. Новосибирск).

Более всего заявители удовлетворены услугами:

- «Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»« (84,58%);

- «Оказание социальной помощи» (81,87%);

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (78,96%).

Меньше всего респонденты довольны качеством и доступностью услуг:

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (76,65%);

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (74,68%);

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (74,10%).

В табл. 75 представлен рейтинг муниципальных услуг по уровню качества и доступности, по результатам мониторинга.

Таблица 75 ‑ Рейтингование муниципальных услуг по уровню качества и доступности

| **Рейтинг** | **Наименование муниципальной услуги** | **Уровень удовлетворенности качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | **84,58%** |
| **2** | Оказание социальной помощи | **81,87%** |
| **3** | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образоват. программу дошкольного образования (детские сады) | **78,96%** |
| **4** | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | **78,10%** |
| **5** | Предоставление жилых помещений по договорам соц. найма | **77,93%** |
| **6** | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **76,68%** |
| **7** | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | **76,65%** |
| **8** | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **74,68%** |
| **9** | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | **74,10%** |
|  | **Среднее значение** | **78,17%** |

В целом необходимо отметить, что по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга уровень качества и доступности увеличился даже по тем услугам, качеством и доступностью которых респонденты недовольны больше всего. Так, например, уровень качества и доступности по муниципальной услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в 2011 году составлял 69%, а в 2012 году увеличился до 74,1%.

Общий уровень качества муниципальных услуг составил 78,2%, уровень доступности – 77,4%. Среднее значение интегрального уровня качества и доступности – 77,81%. Рейтинг городских округов по уровню качества и доступности представлен в табл.76.

Таблица 76 ‑ Рейтингование городских округов по уровню качества и доступности муниципальных услуг, %

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование городского округа** | **Уровень доступности** | **Уровень качества** | **Интегральный показатель уровня качества и доступности** |
| 1 | Бердск | 83,0 | 83,0 | 83,0 |
| 2 | Новосибирск | 82,6 | 80,6 | 81,7 |
| 3 | Кольцово | 76,6 | 79,6 | 78,1 |
| 4 | Обь | 72,8 | 73,8 | 73,25 |
| 5 | Искитим | 72,0 | 74,0 | 73,0 |
|  | **Среднее значение** | **77,4** | **78,2** | **77,8** |

Как показывают данные, представленные в табл. 76, наилучший уровень доступности муниципальных услуг был отмечен в г. Бердск. Кроме того, указанный городской округ занимает лидирующие позиции по уровню качества (83,0%) и по интегральному уровню качества и доступности (83,0%). Город Новосибирск занимает в рейтинге вторую строчку по всем исследуемым показателям. Уровень доступности муниципальных услуг в г. Новосибирске составил 82,6%, что не намного уступает «лидеру» рейтинга (разница – 0,4%). Интегральный показатель уровня качества и доступности составил 81,67%.

Самый низкий уровень доступности в ходе мониторинга был выявлен в г. Искитим и составляет 72,0%. Помимо этого, в указанном муниципальном образовании отмечен самый низкий интегральный показатель уровня качества и доступности (73,0%). Общий уровень удовлетворенности заявителей предоставлением муниципальных услуг[[28]](#footnote-28) составил 94,73%, рейтинг муниципальных образований по данному показателю представлен в табл. 77.

Таблица 77 ‑ Рейтингование городских округов по уровню удовлетворенности заявителей

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **Уровень удовлетворенности заявителей** |
| --- | --- | --- |
| **2** | Новосибирск | 95,65 |
| **4** | Бердск | 95,11 |
| **5** | Обь | 90,98 |
| **1** | Кольцово | 96,36 |
| **3** | Искитим | 95,55 |
|  | **Среднее значение** | **94,73** |

По результатам мониторинга также была проведена оценка уровня административных барьеров муниципальных услуг. Общий рейтинг муниципальных образований Новосибирской области по уровню административных барьеров представлен в табл.78

Таблица 78 ‑ Рейтингование городских округов по уровню административных барьеров

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование городского округа** | **Уровень административных барьеров** |
| 1 | Кольцово | 1,00 |
| 2 | Бердск | 0,97 |
| 3 | Обь | 0,97 |
| 4 | Искитим | 0,95 |
| 5 | Новосибирск | 0,86 |
|  | **Среднее значение** | **0,94** |

Данные табл. 78 показывают, что самый низкий уровень административных барьеров был зафиксирован в р.п. Кольцово и составляет 1,0. Это значит, что при предоставлении муниципальных услуг в указанном муниципальном образовании нормативно установленные значения показателей предоставления услуг не нарушаются. Самая низкая оценка интегрального показателя была отмечена в г. Новосибирск – 0,86. Другими словами, в городе Новосибирске при предоставлении муниципальных услуг требования нормативных правовых актов выполняются на 86%.

Рейтингование муниципальных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров представлено в табл. 79.

Таблица 79 ‑ Рейтингование муниципальных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров[[29]](#footnote-29)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг услуги** | **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Новосибирск** | **Искитим** | **Бердск** | **Кольцово** | **Обь** | **Общий уровень административных барьеров** |
| **1** | 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | - | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| **2** | 3 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 1,00 | 0,99 | 1,00 | 1,00 | - | 1,00 |
| **3** | 5 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 0,88 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | - | 0,97 |
| **4** | 9 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0,96 | 0,91 | 0,98 | 0,99 | - | 0,96 |
| **5** | 4 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 0,82 | 1,00 | - | 1,00 | - | 0,94 |
| **6** | 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 0,85 | - | - |  | 1,00 | 0,93 |
| **7** | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0,88 | 0,92 | 0,86 | 1,00 | 0,9 | 0,91 |
| **8** | 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 0,64 | 0,80 | - | 0,99 | - | 0,81 |
|  |  | **Среднее значение** | **0,86** | **0,95** | **0,97** | **1,00** | **0,97** | **0,94** |

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров муниципальных услуг составило 0,94. Другими словами, требования, установленные нормативными правовыми актами, соблюдаются на 94%. Административные барьеры не выявлены по двум услугам:

1. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

2. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта».

По указанным муниципальным услугам фактические значения по всем критериям не выходят за пределы нормативно установленных значений.

Самый высокий уровень административных барьеров отмечен по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в г. Новосибирске. Интегральная оценка по данной услуге составляет всего 0,64, т.е. требования, установленные нормативными правовыми актами, соблюдаются только на 64%. По остальным муниципальным услугам, подлежащим мониторингу, интегральная оценка уровня административных барьеров составляет не ниже, чем 0,80.

Подробное описание результатов по каждой из наиболее востребованных муниципальных услуг представлено в Приложении 5 к настоящему отчету.

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

По результатам проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, определены меры по повышению эффективности предоставления услуг.

В ходе опроса заявителей, получавших государственных услуги в органах государственной власти в 2012 году, выявлены основные направления совершенствования порядка предоставления государственных услуг, по мнению заявителей.

Большинство опрошенных считает, что основными мероприятиями по улучшению качества предоставления государственных услуг являются предоставление услуг через Интернет (59,74%) и налаживание взаимодействия между органами (58,53%). Это свидетельствует о необходимости принятия мер по переводу предоставления государственных услуг в электронную форму и организации электронного межведомственного взаимодействия.

Кроме того, существенно улучшить предоставление услуг может организация их предоставления на базе многофункциональных центров, считают 36,47% респондентов.

23,87% опрошенных указали на несовершенство действующего законодательства, в связи с чем, по мнению заявителей, целесообразно внести изменения в нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных услуг.

В ходе опроса заявителей, получавших муниципальные услуги в органах местного самоуправления в пяти городских округах Новосибирской области в 2012 году, выявлены основные направления совершенствования порядка предоставления муниципальных услуг, по мнению заявителей.

Большинство опрошенных считает, что основными мероприятиями по улучшению качества предоставления муниципальных услуг являются предоставление услуг через Интернет (47,14%) и налаживание взаимодействия между органами (39,39%).

Кроме того, существенно улучшить предоставление услуг может организация их предоставления на базе многофункциональных центров, считают 24,92% респондентов. Такое же количество респондентов указали на несовершенство действующего законодательства.

Полученные результаты позволяют определить основные направления совершенствования:

*1. Совершенствование нормативной правовой базы.*

В рамках данного направления совершенствования органам власти может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты в части неустановленных нормативных значений показателей, например, ожидание заявителей в очереди при получении результата услуги.

Кроме того, рекомендуется принять административные регламенты по государственным и муниципальным услугам, по которым отсутствуют правовые акты, регламентирующие предоставление данных услуг.

*2. Организация межведомственного взаимодействия, в частности по вопросам получения таких документов, как:*

* свидетельство о государственной регистрации права собственности;
* документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии;
* сведения о соответствии помещения требованиям пожарной безопасности и другие данные.

Как показал мониторинг, при получении многих государственных и муниципальных услуг заявителям приходилось предоставлять большее количество документов, чем то, что установлено административном регламенте в перечне документов, необходимых для получения услуги.

Кроме того, заявители тратят большое количество времени и финансовых средств на получение документов, которые находятся в распоряжении органов власти.

*3. Организация предоставления услуги по принципу «одного окна»,* в том числе на базе МФЦ.

Это позволит заявителю обращаться за получением услуги по месту нахождения, соответственно снизит транспортные и другие издержки, связанные с обращением непосредственно в орган, предоставляющий услугу, а также нагрузку на сотрудников органов власти, связанную с приемом и консультированием заявителей

*4. Соблюдение нормативно установленных показателей предоставления государственных и муниципальных услуг.*

В ходе мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти и местного самоуправления были выявлены факты превышения фактических издержек заявителей над нормативно установленными.

Так в отдельных случаях нормативный срок предоставления государственных и муниципальных услуг был превышен в 5,8 раз. Кроме того, на ожидание в очереди на подачу документов и получение результата услуги у некоторых заявителей уходило до 120 мин.

Необходимо отметить, что также были выявлены факты финансовых затрат заявителей на получение услуг, которые согласно нормативным правовым актам должны предоставлять бесплатно. В некоторых случаях финансовые затраты по таким услугам превышали 7 000 руб.

*5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги, и образцов их заполнения.*

Согласно результатам опроса, большинство заявителей для получения интересующей их информации пользуются Интернет-ресурсами органов, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, а также звонят по телефону и приходят на личный прием.

Повышение качества информирования заявителей посредством сети Интернет и размещения форм документов и образцов их заполнения в доступной для заявителя форме позволит уменьшить нагрузку на сотрудников органов власти, связанную с консультированием заявителей, и больше рабочего времени уделять непосредственному предоставлению государственных (муниципальных) услуг.

*6. Повышение уровня качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.*

Как показал мониторинг, заявители довольно низко оценивают как качество, так и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг непосредственно в органах государственной власти и местного самоуправления. Больше всего нареканий у заявителей вызывают такие параметры, как:

* полнота и понятность предоставляемой информации;
* получение информации о стадии рассмотрения обращения;
* комфорт оказания услуги.

Соответственно, основные усилия по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг следует сосредоточить на повышении качества информационных материалов по порядку и условиям получения государственных и муниципальных услуг.

### *Информация о соответствии фактического качества предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг требованиям к их предоставлению, установленным административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, или, в случае отсутствия административных регламентов, иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг*

В рамках выполнения мониторинга проведен сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества государственных и муниципальных услуг в органах исполнительной власти (местного самоуправления), определенных Заказчиком.

Сводные данные о нормативно установленных значениях по государственным услугам Новосибирской области представлены в табл.80.

Таблица 80 ‑ Сводные данные о нормативно установленных и фактических значениях показателей качества государственных услуг Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование услуги, место наблюдения | Норматив | ЗАГС | | | | Территориальные отделы соц.защиты | | | Служба занятости | | | Минстрой и ЖКХ | Минздрав |
| Кировский | Центральный | Ленинский | Бердск | Заельцовский | Железнодорожный | Бердск | Бердск | Дзержинский | Кировский |
| **1** | **Требования к помещениям, которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | да | да (5 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (10 мин) | да (3 мин) | да (3 мин) | да (10 мин) | да (5 мин) | да (10 мин) | да (10 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) |
| 1.2. | Помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме работы | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 1.3. | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | да | **да** | **нет** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 1.4. | На территории, прилегающей к зданию располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей | - | **да** | **да** | **да** | **нет** | **да** | **да** | **да** | **нет** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 1.5. | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски | да | **да** | **да** | **да** | **нет** | **да** | **да** | **да** | **нет** | **нет** | **нет** | **да** | **да** |
| **2** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 2.2. | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 2.3. | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов | да | да | да | да | да | **нет** | да | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 2.4. | Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| **3** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1. | Наличие образцов заполнения документов | да | да | да | да | да | да | да | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 3.2. | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| **4** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.) | 15 | **да (1,3)** | **да (1,6)** | **да (60)** | **да (15)** | **да (9,1)** | **да (6,29)** | **да (4,5)** | **да (5)** | **да (10 минут)** | **да (10 минут)** | **нет (20 минут)** | **да (10 минут)** |
| 4.2. | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | 15 | **да (2,7)** | **да (2,35)** | **да (30)** | **да (15)** | **да (5,6)** | **да (6,52)** | **да (6,5)** | **да (4,65)** | **да (10 минут)** | **да (5 минут)** | **нет (20 минут)** | **да (10 минут)** |

Минимальный набор показателей комфортности и качества предоставления государственных услуг выполняется во всех обследованных ИОГВ НСО.

Не в полной мере выполняются следующие требования комфортности:

* отсутствует парковка для посетителей (ЗАГС г. Бердске);
* не обеспечен беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски (ЗАГС в г. Бердске);
* отсутствует туалет для посетителей в службе занятости в г. Бердске и в ЗАГСе Центрального р-на г. Новосибирска;
* отсутствуют информационные таблички с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов в территориальном отделе социальных пособий и выплат Заельцовского р-на г. Новосибирска).

По результатам мониторинга была проведена оценка соблюдения нормативно установленных значений показателей качества и доступности Для расчета интегрального показателя соблюдения нормативных требований по каждой государственной услуге использовались следующие критерии:

1. *Соблюдение сроков получения услуги (дн.).*
2. *Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов (мин.).*

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

*4. Стоимость получения услуги (руб.).*

*5. Количество обращений в различные инстанции для получения услуги.*

Для расчета значений оценки по указанным критериям использовались нормативные значения, установленные в административных регламентах, и фактические значения получения государственной услуги, выявленные в ходе мониторинга. На основе данных по каждому из указанных критериев выведена интегральная оценка уровня соблюдения нормативно установленных требований по каждой государственной услуге как среднее значение по указанным критериям (табл. 81)

Таблица 81 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативных требований по государственным услугам

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 0,19 | 1 | 0,92 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 0,96 | 0,51 | 0,75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,38 | 1 | 0,87 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,8 |  | 0,68 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,83 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,80 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,99 | 1 | 1 | 1 | 0,83 | 0,98 |
|  | **Среднее значение** | 0,79 | 0,70 | 0,55 | 0,8 | 1,00 | 0,96 | 1,0 | 1 | 1 | 0,67 | 0,96 | **0,86** |

Условная нумерация в таблице:

*Услуга 1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком*

*Услуга 2. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области*

*Услуга 3. Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области*

*Услуга 4. Государственная регистрация рождения*

*Услуга 5. Государственная регистрация заключения брака*

*Услуга 6. Государственная регистрация расторжения брака*

*Услуга 7. Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности*

*Услуга 8. Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности*

*Услуга 9. Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений*

*Услуга 10. Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании*

*Услуга 11. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников»*

По услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» оценка уровня административных барьеров не проводилась, поскольку в ходе мониторинга было установлено, что административный регламент предоставления указанной услуги[[30]](#footnote-30) не определяет большинства из необходимых параметров.

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров исследуемых государственных услуг составило 0,86. Другими словами требования, установленные нормативными правовыми актами, соблюдаются на 86%. Сводные данные об интегральных показателях соблюдения нормативно установленных требований в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлены в таблицах 82-86.

Таблица 82 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства социального развития Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга 1** | **Услуга 2** | **Услуга 3** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 0,96 | 0,51 | 0,75 | 0,74 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 0 | 0,67 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | **Среднее значение** | 0,79 | 0,70 | 0,55 | **0,68** |

Таблица 83 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Управления ЗАГС Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга 4** | **Услуга 5** | **Услуга 6** | **Среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | 0,97 | 0,99 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 0 | 1 | 0,83 | 0,61 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
|  | **Среднее значение** | 0,80 | 1,00 | 0,96 | **0,92** |

Таблица 84 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства здравоохранения Новосибирской области

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга 7** | **Услуга 8** | **Услуга 9** | **Среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 0,99 | 1 | 1 | 1,00 |
|  | **Среднее значение** | 1,00 | 1,00 | 1,00 | **1,00** |

Таблица 85 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства строительства и ЖКХ Новосибирской области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга**  **10** | **Среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 0,19 | 0,19 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 0,38 | 0,38 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 0,8 | 0,8 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 |
|  | **Среднее значение** | **0,67** | **0,67** |

Таблица 86 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований по государственным услугам Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов НСО

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга**  **11** | **Среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1,00 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут |  |  |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 0,83 | 0,83 |
|  | **Среднее значение** | **0,96** | **0,96** |

На основании полученных данных проведено рейтингование исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (таблица 87).

Таблица 87 ‑ Рейтингование исполнительных органов государственной власти по интегральной оценке уровня административных барьеров

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общая интегральная оценка соответствия требованиям** | **Рейтинг** |
| 1 | Министерство социального развития НСО | 0,68 | 4 |
| 2 | Управление ЗАГС НСО | 0,92 | 3 |
| 3 | Министерство здравоохранения НСО | 1 | 1 |
| 4 | Министерство строительства и ЖКХ НСО | 0,67 | 5 |
| 5 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО | 0,96 | 2 |
|  |  |  |  |

Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований в Министерстве здравоохранения Новосибирской области составляет 1,00, что является самым высоким показателем по исследуемым исполнительным органам государственной власти Новосибирской области.

Интегральная оценка уровня административных барьеров в Министерстве строительства и ЖКХ Новосибирской области является самой низкой – 0,67, соответственно, установленные нормативными правовыми актами требования соблюдаются лишь на 67%. Сводные данные о нормативно установленных значениях показателей качества по муниципальным услугам представлены в табл. 88.

Таблица 88 ‑ Сводные данные о нормативно установленных и фактических значениях показателей качества муниципальных услуг в городских округах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование услуги, место наблюдения | Норматив | Бердск | | | | Искитим | | | | Кольцово | | | | Новосибирск | | | | Обь | | | |
| УО[[31]](#footnote-31) | УСО[[32]](#footnote-32) | УЗИО[[33]](#footnote-33) | ОГХ[[34]](#footnote-34) | УО | УСО | УЗИО | ОГХ | УСО | УО | ОГХ | УЗИО | УО | УСО | УЗИО | ОГХ | УО | УСО | УЗИО | ОГХ |
| **1** | **Требования к помещениям, которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | да | да (5 мин) | да (10 мин) | да (5 мин) | да (10 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (10 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (7 мин) | да (7 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) | да (5 мин) |
| 1.2. | Помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информа­цию о режиме работы | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 1.3. | В помещении предусмотрен отдельный бесплатный туа­лет для посетителей | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **нет** | **нет** | **да** | **да** | **да** | **да** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** |
| 1.4. | На территории, прилегающей к зданию располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей | - | **да** | **нет** | **да** | **нет** | **нет** | **нет** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 1.5. | Обеспечение беспрепятственного доступа в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски | да | **нет** | **нет** | **да** | **нет** | **нет** | **нет** | **да** | **да** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** |
| **2** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 2.2. | Предусмотрены кресла для сидения и столы для оформления документов | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 2.3. | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов | да | да | да | да | да | **нет** | да | да | да | **да** | **да** | **нет** | **нет** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 2.4. | Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| **3** | **Требования к информа­ционным стендам:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1. | Наличие образцов заполне­ния документов | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| 3.2. | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | да | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** |
| **4** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.) | 15 | **да (1,3)** | **да (1,6)** | **да** | **нет** | **да** | **да** | **нет** | **да** | **да** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** |
| 4.2. | Среднее время ожидания в очереди при получении документов, (мин.) | 15 | **да (2,7)** | **да (2,35)** | **да** | **нет** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** | **да (5 минут)** |

Анализ данных таблицы 88 позволяет сделать следующие выводы: минимальный набор показателей комфортности и качества предоставления муниципальных услуг выполняется во всех обследованных муниципальных образованиях. Не в полной мере выполняются следующие требования комфортности:

* отсутствует парковка для посетителей (отделы социальной защиты и городского хозяйства Бердска, отдел соцзащиты и отдел образования Искитима);
* не обеспечен беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски (отделы социальной защиты, образования и городского хозяйства Бердска, отдел соцзащиты и отдел образования Искитима, администрация Кольцово).
* отсутствуют информационные таблички с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов в отделе образования Бердска и отделе земельных и имущественных отношений Кольцово).

По результатам мониторинга была проведена оценка соблюдения нормативно установленных значений показателей качества и доступности в органах местного самоуправления городских округов (методика описана выше).

Для расчета значений оценки по указанным критериям использовались нормативные значения, установленные в административных регламентах, и фактические значения получения государственной услуги, выявленные в ходе мониторинга. На основе данных по каждому из указанных критериев выведена интегральная оценка уровня соблюдения нормативно установленных требований по каждой государственной услуге как среднее значение по указанным критериям (табл. 89 – 93)

Таблица 89 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативных требований по муниципальным услугам г. Новосибирска

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга 1** | **Услуга 3** | **Услуга 4** | **Услуга 5** | **Услуга 6** | **Услуга 8** | **Среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 0,17 | 1 | 1 | 0,84 | 1 | 1 | 0,84 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 0,61 | 0,82 | 1 | 0,31 | 0,79 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 0,56 | 0,85 | 1 | 0,17 | 0,76 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0,8 | 0,80 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 0,58 | 0,66 | 1 | 0,56 | 0,80 |
|  | **Среднее значение** | **0,83** | **1,00** | **0,75** | **0,83** | **0,80** | **0,57** | **0,80** |

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

Здесь и далее использовались следующие условные обозначения муниципальных услуг:

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

*2 Оказание социальной помощи*

*3 Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта*

*4 Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*5 Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*6 Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*7 Выдача сведений из реестра муниципального имущества*

*8 Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства*

*9 Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

Таблица 90 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативных требований по муниципальным услугам г. Бердска

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга 1** | **Услуга 3** | **Услуга 5** | **Услуга 7** | **Услуга 9** | **Среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 0,012 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,80 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,99 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,9 | 0,98 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
|  | **Среднее значение** | **0,80** | **1,00** | **1,00** | **1,00** | **0,98** | **0,96** |

Таблица 91 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативных требований по муниципальным услугам г. Искитим

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга 3** | **Услуга 4** | **Услуга 5** | **Услуга 7** | **Услуга 8** | **Услуга 9** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 0,93 | 1 | 1 | 1 | 0,47 | 1 | 0,90 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,97 | 0,9 | 0,98 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,41 | 0,89 | 0,88 |
|  | **Среднее значение** | **0,986** | **1** | **1** | **1** | **0,77** | **0,958** | **0,95** |

Таблица 92 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативных требований по муниципальным услугам г. Кольцово

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга 1** | **Услуга 3** | **Услуга 4** | **Услуга 5** | **Услуга 7** | **Услуга 8** | **Услуга 9** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,9 | 0,9 | 0,97 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
|  | **Среднее значение** | **1,00** | **1,00** | **1,00** | **1,00** | **1,00** | **0,98** | **0,98** | **0,99** |

Таблица 93 ‑ Интегральная оценка соблюдения нормативных требований по муниципальным услугам г. Обь

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Услуга 1** | **Услуга 6** | **Услуга 7** | **Среднее значение** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 0,27 | 1 | 1 | 0,76 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 1 | 1 | 1 | 1,00 |
|  | **Среднее значение** | **0,85** | **1,00** | **1,00** | **0,95** |

На основании полученных данных проведено рейтингование городских округов Новосибирской области (таблица 94).

Таблица 94 ‑ Рейтинг городских округов Новосибирской области по интегральной оценке соблюдения нормативных требований к муниципальным услугам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Оценка** | **Рейтинг** |
| 1 | г. Новосибирск | 0,8 | 5 |
| 2 | г. Бердск | 0,96 | 2 |
| 3 | г. Искитим | 0,95 | 3-4 |
| 4 | г. Обь | 0,95 | 3-4 |
| 5 | р.п. Кольцово | 0,99 | 1 |

Согласно данному рейтингу, наилучшим образом соблюдаются требования к предоставлению услуг в р.п. Кольцово. Худшее значение зафиксировано по г. Новосибирску и составляет 0,8, что свидетельствует о том, что нормативно установленные требования соблюдаются в Новосибирске на 80%.

### *Предложения по мерам улучшения эффективности предоставления обследованных государственных и муниципальных услуг, в том числе предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг или по их разработке*

В рамках проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти и местного самоуправления Новосибирской области проведен анализ нормативной правовой базы на предмет выявления нормативно установленных значений показателей по каждой государственной и муниципальной услуге.

Анализ нормативных правовых актов на предмет выявления документов, регламентирующих предоставление исследуемых государственных услуг, показал, что по каждой государственной услуге утверждены административные регламенты. В целом рассматриваемые регламенты предоставления государственных услуг соответствуют требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

В ходе проведения мониторинга 2011 года по заказу Минэкономразвития Новосибирской области было выявлено восемь административных регламентов Министерства здравоохранения Новосибирской области, регламентирующих порядок предоставления трех из семи исследуемых услуг по лицензированию отдельных видов деятельности.

По результатам анализа указанных нормативных правовых актов в 2011 году был предложен комплекс мероприятий, направленных на унификацию данных правовых актов и их приведение в соответствие с федеральным и региональным законодательством.

Как показал мониторинг 2012 года, работа по данному направлению не проводилась. В связи с чем до сих пор возникает трудность в определении порядка предоставления государственных услуг и нормативных значений показателей по данным услугам.

Рекомендуется провести уточнение наименований услуг в зависимости от вида лицензируемой деятельности, приведение в соответствие системы административных регламентов в сфере лицензирования.

Также в ходе исследования выявлено отсутствие действующего административного регламента[[35]](#footnote-35) предоставления государственной услуги «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов», что затрудняет поиск информации о порядке получения государственной услуги, об органах власти, в которые необходимо обратиться за получением государственной услуги, и иных вопросах.

В связи с этим рекомендуется принять административный регламент предоставления данной государственной услуги.

Анализ нормативной правовой базы каждого из городских округов Новосибирской области, участвовавших в исследовании, позволил определить основные направления улучшения эффективности предоставления обследованных муниципальных услуг.

В ходе проведения анализа было выявлено, что в р.п. Кольцово нет ни одного утвержденного административного регламента, а также проектов административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам. На период проведения мониторинга в данном городском округе был выявлен 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.[[36]](#footnote-36)

Кроме того, в ходе мониторинга установлено, что в р.п. Кольцово утвержден Общий (временный) порядок предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации[[37]](#footnote-37) (далее – общий порядок), который устанавливает нормативные значения показателей предоставления муниципальных услуг, за исключением стоимости предоставляемых услуг.

Основным недостатком данного документа является срок предоставления муниципальной услуги, который не учитывает специфику предоставляемой услуги. Так, согласно общему порядку максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней, если иной срок не установлен действующим нормативно-правовым актом муниципального образования рабочего поселка Кольцово в сфере, имеющей отношение к предоставлению муниципальной услуги.

По результатам мониторинга выявить в открытых источниках утвержденные административные регламенты по исследуемым муниципальным услугам в г. Оби не удалось. На момент проведения исследования интересующие правовые акты проходили процедуру согласования. В связи с чем данные, полученные в ходе мониторинга, соотносились с нормативными значениями, установленными в проектах данных правовых документов.

Анализ проектов указанных административных регламентов показал, что в целом рассматриваемые документы соответствуют требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Проведенный анализ нормативной правовой базы муниципальных образований позволил определить, что практически по всем исследуемым услугам в г. Новосибирске, г. Бердске и г. Искитиме утверждены административные регламенты предоставления муниципальных услуг, за исключением следующих:

*1. Услуга «Оказание социальной помощи»*

Административный регламент или проект административного регламента по данной муниципальной услуге в г. Бердск в ходе проведения мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг выявить не удалось. Аналогичная ситуация сложилась и в городе Оби.

*2. Услуга «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»*

В ходе анализа законодательства г. Бердска удалось выявить только административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»[[38]](#footnote-38), а также положение «О порядке предоставления жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда»[[39]](#footnote-39). Указанные документы не регламентируют ряд показателей предоставления муниципальной услуги.

Необходимо отметить, что в большинстве утвержденных административных регламентов отсутствует установленное время ожидания заявителей в очереди на получение результата. В связи с этим для целей анализа применялся целевой показатель Концепции снижения административных барьеров, равный 15 мин. В дальнейшем рекомендуется определять предельное время ожидания в очереди на получение результата услуги в административных регламентах.

По результатам проведения мониторинга для каждого муниципального образования разработаны меры улучшения эффективности предоставления обследованных муниципальных услуг.

*1. Новосибирск*

По результатам мониторинга установлено, что фактические сроки предоставления соответствующих услуг в 1,5 – 4 раза короче, чем нормативно установленные. Таким образом, в административные регламенты предоставления государственных услуг может быть рекомендовано внести изменения, направленные на сокращение сроков их предоставления.

*2. Бердск*

Для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг в органах местного самоуправления рекомендуется разработать административный регламент предоставления муниципальной услуги по оказанию социальной помощи.

Помимо этого предлагается разработать административный регламент по муниципальной услуге по предоставлению жилых помещений по договорам социального найма.

В действующих административных регламентах целесообразно определить временные издержки заявителя на ожидание в очереди при получении результата услуги, либо указать, что за получением результата заявителю нет необходимости обращаться.

*3. Обь*

Для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг в органах местного самоуправления рекомендуется разработать административный регламент предоставления муниципальной услуги по оказанию социальной помощи.

Кроме того, рекомендуется откорректировать проекты административных регламентов по остальным муниципальным услугам, определив нормативные затраты времени заявителя на ожидание в очереди при получении результата услуги, либо указав, что за получением результата заявителю нет необходимости обращаться.

Отдельно необходимо обратить внимание на проект регламента по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». По данному проекту может быть рекомендовано внести изменение в пункт, регламентирующий максимальный срок предоставления услуги, в части приостановления предоставления муниципальной услуги, как это сделано в г. Новосибирске.

Предлагается предусмотреть в регламенте несколько оснований для приостановления предоставления настоящей муниципальной услуги:

- ребенок не достиг возраста 1,5 лет;

- отсутствуют свободные места в дошкольных учреждениях.

*4. Кольцово*

Для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг в органах местного самоуправления рекомендуется разработать и утвердить административные регламенты по всем муниципальным услугам, устанавливающие:

1) максимальный срок предоставления услуги;

2) уровень финансовых издержек заявителей;

3) предельные сроки ожидания заявителей в очереди на подачу документов и получение результата услуги;

4) перечень документов, необходимых для получение муниципальной услуги и т.д.

*5. Искитим*

В целом административные регламенты предоставления муниципальных услуг в г. Искитим соответствуют требованиям, предъявляемым к административным регламентам.

Для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг в органах местного самоуправления в действующих административных регламентах рекомендуется определить временные издержки заявителя на ожидание в очереди при получении результата услуги, либо указать, что за получением результата заявителю нет необходимости обращаться.

### *Итоговый доклад о результатах мониторинга эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на территории Новосибирской области в 2012 году, включающего анализ параметров эффективности государственных и муниципальных услуг и сравнение государственных и муниципальных услуг по эффективности их предоставления*

В рамках выполнения работы по внешнему мониторингу качества предоставления государственных услуг Новосибирской области и муниципальных услуг выполнены:

1. мониторинг создания и функционирования филиалов автономного учреждения «МФЦ»;

2. мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области;

3. мониторинг качества предоставления государственных услуг на базе органов государственной власти Новосибирской области и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления.

***1. Мониторинг создания и функционирования МФЦ, качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ*** включал в себя:

* исследование на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов в целях включения МФЦ в реестр МФЦ в соответствии с установленными требованиями;
* оценку уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг на базе МФЦ, действующих на территории Новосибирской области.

1.1. По результатам *исследования деятельности МФЦ* в Новосибирской области выявлено, что в целом деятельность всех филиалов МФЦ в Новосибирской области может быть оценена с присвоением качественной оценки «отлично» (Новосибирск, Обь) и «хорошо» (Куйбышевский и Татарский районы). Отметим, что по сравнению с результатами аналогичного мониторинга прошлого года степень соответствия филиалов МФЦ требованиям Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг[[40]](#footnote-40) осталась на прежнем уровне.

В то же время высший оценочный балл не может быть присвоен ни одному филиалу МФЦ по двум основным причинам:

1. применяемая в филиалах МФЦ Новосибирской области автоматизированная информационная система не отвечает требованиям, предъявляемым к таким системам Федеральным законом № 210-ФЗ и не позволяет реализовать весь комплекс необходимых действий;
2. доля услуг, прием-выдача документов по которым осуществляется непосредственно универсальными специалистами МФЦ, недостаточно высока (менее 80% от общего количества услуг). Исключение составляет МФЦ в г. Новосибирске, где доля таких услуг составляет 85%.

С учетом полученных результатов мониторинга разработаны рекомендации по приведению деятельности МФЦ Новосибирской области в соответствие требованиям действующего законодательства, а именно:

1. Внедрение единой специализированной автоматизированной информационной системы, имеющей функциональные возможности, рекомендованные Проектом постановления Правительства РФ «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 03 октября 2009 г. № 796».

2. Расширить перечень услуг, предоставляемых в МФЦ по принципу «одного окна». Данная рекомендация особенно актуальна в связи с тем, что в федеральном законодательстве сняты ограничения для предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» для 34 наиболее массовых и социально значимых услуг.

3. Сосредоточить усилия на увеличении доли услуг и количества окон приема, по которым взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ по принципу «одного окна».

4. Обеспечение уровня комфортности и доступности предоставления услуг, соответствующего требованиям Правил организации деятельности МФЦ, утвержденных постановлением Правительства РФ № 796, за счет продления времени приема заявителей и сокращения времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата.

5. Целесообразно организовать в МФЦ оказание сопутствующих услуг, таких как нотариальные, услуги доступа к справочным правовым системам и др.

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

7. Отметим, что Минэкономразвития России подготовлен проект постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 03 октября 2009 г. № 796». Правила в новой редакции устанавливают, в том числе, следующую новацию: высший исполнительный орган государственной власти субъекта РФ принимает акт, которым определяет один уполномоченный МФЦ на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами внебюджетных государственных фондов, органами исполнительной власти субъекта РФ, органами местного самоуправления, в соответствии с требованиями, установленными в указанном проекте.

На основании вышеизложенного считаем целесообразным принять нормативный правовой акт Правительства Новосибирской области об утверждении уполномоченного МФЦ на территории Новосибирской области.

*1.2. Исследование удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.* На базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» всего было опрошено 320 заявителей, из них 150 в г. Новосибирске, по 50 в г. Оби, в Куйбышевском и Татарском районах и 20 заявителей в Карасукском районе.

Всего в мониторинг попали 28 услуг, из них были выделены 11 наиболее востребованных (на них пришлось порядка 80% всех обращений). Детальный анализ информации, собранной в ходе мониторинга, проводился по этим наиболее востребованным услугам.

По результатам мониторинга выявлено, что средний уровень удовлетворенности качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ составляет 93,2%, что выше, чем в среднем по результатам мониторинга прошлого года (91,65%).

Отметим, что по филиалам в г. Обь, в Куйбышевском и Татарском районах наблюдается прирост уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуг по сравнению с 2011 годом в среднем на 2%. В то же время в филиале в г. Новосибирске отмечено снижение уровня удовлетворенности на 0,5%.

При получении услуг в МФЦ заявители несколько реже, чем в органах исполнительной власти, сталкиваются с трудностями (67,7% в МФЦ против 62,32 в органах власти). В частности, в МФЦ значительно меньше процент жалоб на неудобный режим работы (в 7,7 раза), на отсутствие необходимой информации об услугах (в 4,6 раза), на большие очереди (в 3,8 раза), на хождение по многим кабинетам (2,8 раза).

Среднее время ожидания в очереди при обращении в филиалы ГАУ НСО МФЦ составило 16,8 минут, что незначительно меньше чем при обращении в органы власти (17,7 мин.).

Основной проблемой для заявителей при получении услуг в МФЦ, как и по результатам аналогичного мониторинга 2011 года, остается необходимость хождения по многим кабинетам (учреждениям) (16,7%). Это свидетельствует о неполной реализации принципа «одного окна» в МФЦ на территории Новосибирской области.

Выявлено, что по многим услугам фактические сроки предоставления услуг значительно ниже, чем нормативные, установленные в административных регламентах, в частности, по таким услугам, как:

* 1. Присвоение звания «Ветеран труда».
  2. Оформление и выдача «Социальной карты».
  3. Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда.
  4. Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
  5. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.
  6. Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей.

В то же время отмечено превышение нормативных сроков предоставления услуги «Регистрация права собственности на объекты недвижимости» (24,76 дней вместо 20) и «Постановка на кадастровый учет объекта недвижимости» (87,50 дней вместо 20, т.е. в 4 раза).

Практика привлечения посредников при получении услуг в МФЦ отмечена по 7 из 11 услуг. Наибольшая доля случаев обращения к посредникам пришлась на услугу «Оформление документов по приватизации жилых помещений муниципального жилого фонда» – 33,3%. Большая часть респондентов пояснила, что основной причиной привлечения посредников для получения услуг является экономия времени. Однако по услуге «Государственная регистрация права собственности на объекты недвижимости» также причинами являются сложность прохождения всех процедур для получения услуги (33,3%), сложность получения отдельных документов (33,3%), обеспечение более качественного и оперативного оформления документов (33,3%).

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

По результатам мониторинга можно сделать вывод, что ключевыми факторами повышения эффективности предоставления услуг на базе МФЦ могут являться:

1. Организация полноценного межведомственного взаимодействия между органами власти, участвующими в предоставлении услуг.

2. Закрепление в нормативных правовых актах полного и исчерпывающего перечня документов, необходимого для предоставления государственных и муниципальных услуг;

***2. Исследование уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области***

В рамках выполнения работ по данному направлению выявлены наиболее показательные направления предпринимательской деятельности и государственные услуги, являющиеся наиболее показательными с точки зрения оценки уровня административных барьеров при первичном доступе на рынок предпринимательской деятельности («Регистрация юридического лица»), а также при ведении квалифицированной предпринимательской деятельности. К таким услугам относятся следующие государственные услуги:

«Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности»;

«Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности»;

«Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений»;

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

«Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»;

«Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области».

Доля представителей субъектов предпринимательства, удовлетворенных условиями ведения бизнеса в Новосибирской области составила 90%. Возможно данная высокая оценка связана с тем, что среднее число обращений заявителя в орган государственной власти Новосибирской области для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности по результатам мониторинга составляет 1,3. Кроме того, превышений нормативных сроков предоставления услуг, связанных со сферой предпринимательской деятельности не выявлено.

По услугам, связанным с первичным выходом на рынок и началом предпринимательской деятельности, барьеры оцениваются как средние, порядок предоставления услуг как не полностью соответствующий нормативным требованиям. 30,3% опрошенных указали, что они воспользовались услугами посредников (в среднем затраты на услуги посредников составили 5 600 руб.). Привлечение посредников связано со сложностью прохождения всех процедур (80%) и со сложностью получения отдельных документов (50%). Коррупционная составляющая не выявлена.

Уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности (при первичном выходе на рынок и началом предпринимательской деятельности) составил 85,1%, что значительно выше аналогичного показателя, полученного по результатам мониторинга 2011 года (58,2%).

По услугам, связанным с ведением «квалифицированной» предпринимательской деятельности (все услуги предоставляются ОИВ Новосибирской области), уровень административных барьеров может быть оценен как низкий. Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров государственных услуг составило 0,96. Другими словами, требования, установленные нормативно-правовыми актами, соблюдаются на 96%.

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

Следует отметить, что по двум услугам из шести было отмечено привлечение посредников для получения результата услуги с целью экономии времени и для качественного и оперативного получения услуги. Наибольшая стоимость услуг посредников была отмечена при получении услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции» и 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 респонденты указывали, 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).

Больше всего заявители недовольны хождением по многим кабинета (20,69%), дороговизной услуг (13,79%), а также неудобным режимом работы учреждений (8,62%). Именно эти виды затруднений заявители указали в качестве главных почти по каждой услуге.

Наибольшее количество затруднений у заявителей отмечено по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности».

Несмотря на трудности, которые испытывали заявители, среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области составило 94,03%.

***3. Мониторинг качества предоставления государственных услуг на базе органов государственной власти Новосибирской области и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления*** был проведен в части государственных услуг – на базе пяти ОИВ Новосибирской области (Минтруд НСО, Минстрой и ЖКХ, Минсоцразвития НСО, Минздрав НСО, Управление по делам ЗАГС НСО). В части муниципальных – в пяти городских округах (г. Новосибирск, г. Бердск, г. Обь, г. Исктим и р.п. Кольцово).

В ходе опроса были охвачены:

- 22 государственные услуги;

- 31 муниципальная услуга.

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить 11 наиболее массовых и востребованных государственных услуги, на которые пришлось порядка 80% опрошенных:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
2. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области;
3. Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области;
4. Государственная регистрация рождения;
5. Государственная регистрация заключения брака;
6. Государственная регистрация расторжения брака;
7. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;
8. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;
9. Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности;
10. Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности;
11. Выдача лицензии на осуществление деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ;
12. Выдача субсидии из областного бюджета на компенсацию части процентов при жилищном кредитовании.

По результатам мониторинга выявлено, что показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (4,02 и 3,80 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

Наибольшее количество услуг (8) по результатам опроса заявителей были отнесены к группам со средним и высоким уровнем административных барьеров по показателю «количество документов». Услуги с очень высоким уровнем административных барьеров не обнаружены.

По уровню временных издержек заявителей значительно превышено нормативное значение временных затрат по услуге «Предоставление субсидии из областного бюджета при строительстве (приобретении) жилья». Среднее значение временных затрат составило 52,5 дня, что в 5 раз превышает установленный нормативный показатель (10 дней).

Среднее значение временных затрат на предоставление услуги в целом по всем востребованным услугам составило 21,95 дней.

Был проведен анализ уровня административных барьеров по показателю «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов». Результаты анализа показали, что имеется превышение нормативного значения (30 минут) по услугам:

- Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (31,4 мин.);

- Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (58,33 мин.);

- Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (39,82 мин.).

Следует отметить, что все эти услуги относятся к полномочиям в сфере социальной защиты (Минсоцразвития НСО), по остальным анализируемым услугам данный показатель соответствует нормативному уровню.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата» составило 15,33 минут. Превышение среднего значения данного показателя над нормативным (15 минут) отмечено по следующим услугам:

- Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

- Государственная регистрация расторжения брака;

- Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников;

- Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;

- Предоставление субсидии из областного бюджета при строительстве (приобретении) жилья.

О необходимости обращения к посредникам заявители сообщили только по услугам «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» и «Государственная регистрация расторжения брака». Респонденты пояснили, что в этом случае они руководствовались желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов. Стоимость услуг посредников при этом составила 10 000 рублей по услуге «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности», по услуге «Государственная регистрация расторжения брака» финансовые издержки у заявителей не возникли.

В сфере социальной защиты установлен факт мотивирования подарком государственных служащих в целях ускорения (упрощения) порядка получения услуги «Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области». Сумма подарка респондентами не указана.

В общем поле муниципальных услуг, попавших в опрос, выявлено 10 наиболее массовых и востребованных муниципальных услуг:

1. Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»
2. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
3. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
4. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
5. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
6. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства
7. Оказание социальной помощи
8. Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов
9. Выдача сведений из реестра муниципального имущества

Кроме того, следует отметить такую популярную процедуру как «консультирование по жилищным программам для разных категорий граждан», которая формально не является муниципальной услугой, но является весьма востребованной (6,7% респондентов).

В целом необходимо отметить, что по всем исследованным муниципальным услугам показатели качества получили от заявителей несколько более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (3,93 и 3,89 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

В среднем заявители предоставляли в органы муниципальной власти для получения услуги пакет, состоящий из 4,22 документов. Наибольшее количество документов предоставляли респонденты в г. Новосибирск – 5,19 документов. Наименьшее количество документов предоставляли опрошенные в г. Обь – 3,05 документа. Такая разница вызвана, прежде всего, дифференциацией услуг, вошедших в мониторинг по разным муниципальным образованиям. Кроме того, по некоторым муниципальным услугам было установлено, что респонденты предоставляли более 8 документов в органы власти:

1) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма – в среднем 8,79 документов (г. Новосибирск).

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 8,18 документов (г. Новосибирск).

3) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения – 10,05 документов (г. Искитим).

Уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения всех рассматриваемых услуг, находится на приемлемом уровне.

В среднем временные затраты на получение государственных услуг составили, по результатам опроса, 33,55 дней (от 11,41 дней по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» до 91,31 дня по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»).

Средний срок получения муниципальных услуг в г. Новосибирске составил 47 дней, что является самым большим по сравнению с другими муниципальными образованиями, в которых проводилось исследование.

Наименьший срок получения муниципальных услуг выявлен в р.п. Кольцово и составляет 19,08 дней. В остальных муниципальных образованиях средний срок получения муниципальных услуг варьируется от 31,87 дней (г. Бердск) до 41,75 дня (г. Обь).

Нарушение нормативных сроков предоставления муниципальной услуги было выявлено по следующим услугам:

1. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (превышение в 5,8 раз).

2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (превышение в 1,62 раза).

3. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (превышение в 3,27 раз).

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 9,19 минуты. Менее этого при получении муниципальных услуг затрачивают заявители г. Обь – 3,10 мин. Более всего времени затрачивают заявители в г. Новосибирск – 29,44 мин.

По всем анализируемым муниципальным услугам время ожидания заявителей в очереди для подачи документов соответствует нормативному значению.

В среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги в 3 раза меньше, чем установлено нормативными документами. Менее всего времени в очереди при подаче документов проводят заявители, получающие муниципальную услугу «Оказание социальной помощи». В среднем их ожидание в очереди не превышает 2,73 минуты.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 11,67 минут, в том числе минимальное значение показателя зафиксировано в г. Обь – 2,81 мин., максимальное значение показателя было отмечено в Новосибирском районе – 37,81 мин.

Превышение нормативных временных затрат на ожидание в очереди на получение результата было зафиксировано только по двум услугам:

1. «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (превышение в 1,04 раз).

2. «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (превышение в 1,8 раз).

Наибольшее количество времени на ожидание в очереди на получение результата услуги заявители затрачивают при получении услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» – 32,38 мин. Причем время ожидания по данной услуге в разных муниципалитетах отличается. Так, при получении услуги в р.п. Кольцово заявители затрачивают 1,67 мин., а при получении в г. Новосибирск – 120 мин.

Среднее значение суммы официальных расходов при получении муниципальных услуг составило 850,83 руб., в том числе по муниципальным образованиям:

* г. Новосибирск – 1 432,92 руб.;
* р.п. Кольцово – 1 015,22 руб.;
* г. Искитим – 338,89 руб.;
* г. Бердск – 672,14 руб.;
* г. Обь – 790,0 руб.

Хотя нормативно установлено, что все муниципальные услуги, попавшие в мониторинг, должны предоставляться бесплатно. Наибольшая стоимость было отмечена по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в г. Новосибирск – 7 481,82 руб. В то же время в г. Искитим указанную услугу можно получить за 208,33 руб.

В ходе мониторинга некоторые респонденты указали, что при получении услуг обращались к услугам посредников с целью экономии собственного времени и из-за сложности заполнения официальных бланков. Все услуги такого рода связаны с имущественными вопросами («Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» в г. Новосибирске, а также «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в Искитиме.)

Фактов мотивирования чиновников в целях получения муниципальной услуги в ходе проведенного исследования не выявлено.

По результатам мониторинга можно сделать следующие выводы.

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг составил 3,78 балла, что несколько ниже уровня муниципальных услуг (3,89 балла). Разница составила всего 2,21%, что говорит о примерно одинаковом уровне удовлетворенности качеством и доступность государственных и муниципальных услуг.

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

* уровень качества и доступности услуг;
* интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований к предоставлению услуги.

Интегральная оценка соблюдения нормативно установленных требований в Министерстве здравоохранения Новосибирской области составляет 1,00, что является самым высоким показателем по исследуемым исполнительным органам государственной власти Новосибирской области.

Интегральная оценка уровня административных барьеров в Министерстве строительства и ЖКХ Новосибирской области является самой низкой – 0,67, соответственно, установленные нормативными правовыми актами требования соблюдаются лишь на 67%.

По уровню удовлетворенности заявителей качеством и доступностью, предоставляемых услуг Министерство здравоохранения НСО (92,9%) также занимает первое место в рейтинге среди рассматриваемых органов государственной власти.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка качества и доступности** | **Рейтинг** | **Общая интегральная оценка соответствия требованиям** | **Рейтинг** |
| 1 | Министерство социаль­ного развития НСО | 69,4 | **4** | 0,68 | **4** |
| 2 | Управление ЗАГС НСО | 76,6 | **2** | 0,92 | **3** |
| 3 | Министерство здравоохранения НСО | 92,9 | **1** | 1 | **1** |
| 4 | Министерство строи­тельства и ЖКХ НСО | 74,5 | **3** | 0,67 | **5** |
| 5 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО | 65 | **5** | 0,96 | **2** |
| ***Среднее значение*** | | ***75,6*** |  | ***0,85*** |  |

Самый низкий показатель по уровню удовлетворенности отмечен в Министерстве труда, занятости и трудовых ресурсов НСО (65%).

Рейтинг городских округов Новосибирской области по интегральной оценке соблюдения нормативных требований к муниципальным услугам выглядит следующим образом: наилучшим образом соблюдаются требования к предоставлению услуг в р.п. Кольцово (0,99%). Худшее значение зафиксировано по г. Новосибирску и составляет 0,8, что свидетельствует о том, что нормативно установленные требования соблюдаются в Новосибирске на 80%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование городского округа** | **Оценка** | **Рейтинг** |
| 1 | г. Новосибирск | 0,8 | 5 |
| 2 | г. Бердск | 0,96 | 2 |
| 3 | г. Искитим | 0,95 | 3-4 |
| 4 | г. Обь | 0,95 | 3-4 |
| 5 | р.п. Кольцово | 0,99 | 1 |

Наибольшее значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг отмечено в г. Бердск (83,05%), наименьшее значение – в г. Искитим (73,0%). В остальных муниципальных образованиях уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг варьируется от 73,26% (г. Обь) до 81,67% (г. Новосибирск).

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **Уровень удовлетворенности заявителей** |
| --- | --- | --- |
| **2** | Новосибирск | 95,65 |
| **4** | Бердск | 95,11 |
| **5** | Обь | 90,98 |
| **1** | Кольцово | 96,36 |
| **3** | Искитим | 95,55 |
|  | **Среднее значение** | **94,73** |

По результатам мониторинга доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (от общего числа опрошенных) составила 90,56%. Возможно высокие результаты связаны с тем, что в среднем ожидание в очереди при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) составляет 17,7 минут, а среднее число обращений заявителя в органы власти для получения государственной или муниципальной услуги – 1,4 раза.

Однако, основными причинами, вызвавшими затруднения у заявителей при получении *государственных* услуг, являются:

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (39%);

- большие очереди (29,4%);

- отсутствие необходимой информации об услугах (25,9 %);

- отсутствие наглядной информации о получения государственной услуги (21,8%);

- сложность заполнения официальных бланков (20,9%).

И только у 47,68% респондентов трудностей не возникало.

Более половины опрошенных (65,92%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам:

- сложностью заполнения официальных бланков (7,16%);

- хождением по многим кабинетам (6,38%);

- большими очередями (5,8%).

Именно эти виды затруднений заявители указали в качестве главных почти по каждой услуге.

По результатам проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, определены меры по повышению эффективности предоставления услуг.

В ходе опроса заявителей, получавших государственных услуги в органах государственной власти в 2012 году, выявлены основные направления совершенствования порядка предоставления государственных услуг, по мнению заявителей.

Большинство опрошенных считает, что основными мероприятиями по улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг являются предоставление услуг через Интернет (59,74% респондентов по государственных услугам и 47,14% по муниципальным) и налаживание взаимодействия между органами (58,53% и 39,39% соответственно). Это свидетельствует о необходимости принятия мер по переводу предоставления государственных услуг в электронную форму и организации электронного межведомственного взаимодействия. Кроме того, существенно улучшить предоставление услуг может организация их предоставления на базе многофункциональных центров, считают 36,47% респондентов по государственным услугам и 24,92% по муниципальным. 23,87% опрошенных указали на несовершенство действующего законодательства в отношении государственных услуги и 24,92% в отношении муниципальных.

Полученные результаты позволяют определить основные направления совершенствования:

*1. Совершенствование нормативной правовой базы.*

В рамках данного направления совершенствования органам власти может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты в части неустановленных нормативных значений показателей, например, ожидание заявителей в очереди при получении результата услуги.

Кроме того, рекомендуется принять административные регламенты по государственным и муниципальным услугам, по которым отсутствуют правовые акты, регламентирующие предоставление данных услуг.

*2. Организация межведомственного взаимодействия, в частности по вопросам получения таких документов, как:*

* свидетельство о государственной регистрации права собственности;
* документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии;
* сведения о соответствии помещения требованиям пожарной безопасности и другие данные.

Как показал мониторинг, при получении многих государственных и муниципальных услуг заявителям приходилось предоставлять большее количество документов, чем то, что установлено административном регламенте в перечне документов, необходимых для получения услуги.

Кроме того, заявители тратят большое количество времени и финансовых средств на получение документов, которые находятся в распоряжении органов власти.

*3. Организация предоставления услуги по принципу «одного окна»,* в том числе на базе МФЦ.

Это позволит заявителю обращаться за получением услуги по месту нахождения, соответственно снизит транспортные и другие издержки, связанные с обращением непосредственно в орган, предоставляющий услугу, а также нагрузку на сотрудников органов власти, связанную с приемом и консультированием заявителей

*4. Соблюдение нормативно установленных показателей предоставления государственных и муниципальных услуг.*

В ходе мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в органах государственной власти и местного самоуправления были выявлены факты превышения фактических издержек заявителей над нормативно установленными.

Так в отдельных случаях нормативный срок предоставления государственных и муниципальных услуг был превышен в 5,8 раз. Кроме того, на ожидание в очереди на подачу документов и получение результата услуги у некоторых заявителей уходило до 120 мин.

Необходимо отметить, что также были выявлены факты финансовых затрат заявителей на получение услуг, которые согласно нормативным правовым актам должны предоставлять бесплатно. В некоторых случаях финансовые затраты по таким услугам превышали 7 000 руб.

*5. Повышение качества информирования заявителей по вопросам предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.*

Согласно результатам опроса, большинство заявителей для получения интересующей их информации пользуются Интернет-ресурсами органов, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, а также звонят по телефону и приходят на личный прием.

Повышение качества информирования заявителей посредством сети Интернет и размещения форм документов и образцов их заполнения в доступной для заявителя форме позволит уменьшить нагрузку на сотрудников органов власти, связанную с консультированием заявителей, и больше рабочего времени уделять непосредственному предоставлению государственных (муниципальных) услуг.

*6. Повышение уровня качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.*

Как показал мониторинг, заявители довольно низко оценивают как качество, так и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг непосредственно в органах государственной власти и местного самоуправления. Более всего нареканий у заявителей вызывают такие параметры, как:

* полнота и понятность предоставляемой информации;
* получение информации о стадии рассмотрения обращения;
* комфорт оказания услуги.

Соответственно, основные усилия по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг следует сосредоточить на повышении качества информационных материалов по порядку и условиям получения государственных и муниципальных услуг.

1. Утверждена постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 № 326-па [↑](#footnote-ref-1)
2. По данным мониторинга МФЦ, действующих на территории Российской Федерации МФЦ в 2011 году, проводимого по заказу Минэкономразвития России [↑](#footnote-ref-2)
3. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» [↑](#footnote-ref-3)
4. Здесь и далее общие показатели качества и доступности услуг по филиалам МФЦ рассчитаны по всем услугам, попавшим в опрос [↑](#footnote-ref-4)
5. 1 месяц – если заявитель обратился по месту регистрации, до 4 месяцев – если у заявителя временная регистрация [↑](#footnote-ref-5)
6. 10 дней – если заявитель обратился по месту регистрации, до 2 месяцев – если у заявителя временная регистрация [↑](#footnote-ref-6)
7. Нормативные значения указаны в соответствии с административным регламентом, утвержденным Приказом Минсоцразвития Новосибирской области от 28.12.2010 № 440. Срок предоставления государственной услуги составляет:

   - не более 41 дня при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в срок с 1-го по 15-е число месяца;

   - не более 56 дней при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в срок с 16-го числа месяца. [↑](#footnote-ref-7)
8. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-8)
9. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р (ред. от 28.08.2012) [↑](#footnote-ref-9)
10. Утв. Распоряжением Правительства РФ от 19.05.2009 № 691-р (ред. от 17.12.2010) [↑](#footnote-ref-10)
11. Утв. Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п (ред. от 03.05.2012) [↑](#footnote-ref-11)
12. А.Аузан, П.Крючкова «Административные барьеры в экономике: задачи дерегулирования» <http://www.smb.ru/analitics.html?id=bar> [↑](#footnote-ref-12)
13. http://ar.gov.ru/business/improvement/ [↑](#footnote-ref-13)
14. <http://ar.gov.ru/> [↑](#footnote-ref-14)
15. Таблица представлена для случая регистрации ООО, поскольку регистрация физического лица в качестве ИП имеет не принципиальные для данного исследования отличия [↑](#footnote-ref-15)
16. Для ИП – 800 руб. пп.1 п.1 статьи 333.33 Налогового кодекса РФ [↑](#footnote-ref-16)
17. Государственная пошлина установлена для индивидуальных предпринимателей в размере 800 руб. для индивидуальных предпринимателей и 4 000 руб. для юридических лиц. Иные значения при опросе не выявлены [↑](#footnote-ref-17)
18. Допускается погрешность среднего значения при округлении. В таблице указано более точное значение. [↑](#footnote-ref-18)
19. Утв. Распоряжением Правительства от 10.06.2011 № 1021-р (ред. от 28.08.2012) [↑](#footnote-ref-19)
20. Допускается отклонение фактического значения от нормативно установленного, поскольку записано со слов респондентов, которые могли указывать сумму уплачиваемой пошлины за выдачу дубликата лицензии, а не самой лицензии или могли не помнить точной суммы государственной пошлины. [↑](#footnote-ref-20)
21. Для ИП – 800 руб. пп.1 п.1 статьи 333.33 Налогового кодекса РФ [↑](#footnote-ref-21)
22. С учетом затрат на услуги посредников [↑](#footnote-ref-22)
23. Пошлина в размере 200 рублей предусмотрена за выдачу дубликата лицензии [↑](#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. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р [↑](#footnote-ref-25)
26. Допускается отклонение среднего значения от нормативного установленного значения при обработке данных, поскольку записано со слов респондентов, которые могли не помнить точную сумму, уплаченной государственной пошлины. [↑](#footnote-ref-26)
27. Здесь и далее отсутствие данных означает, что в данном муниципальном образовании в период проведения исследования заявители не обращались за услугой [↑](#footnote-ref-27)
28. Доля заявителей, ответивших положительно на вопрос «Удовлетворены ли вы предоставлением муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-28)
29. Государственная услуга «2. Оказание социальной помощи» в рейтинговании не участвовала, поскольку нормативные значения по данной услуге не установлены, следовательно, не представляется возможным рассчитать интегральную оценку уровня административных барьеров. [↑](#footnote-ref-29)
30. Приказ Минтруда России от 29.06.2012 № 10н «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» [↑](#footnote-ref-30)
31. УО – управление образования [↑](#footnote-ref-31)
32. УСО управление социального обслуживания населения [↑](#footnote-ref-32)
33. УЗИО - Управление земельных и имущественных отношений [↑](#footnote-ref-33)
34. ОГХ - Отдел городского хозяйства [↑](#footnote-ref-34)
35. Отменен приказом 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-35)
36. http://kolcovo.ru/content/news/index.php?news=4697&sphrase\_id=198890 [↑](#footnote-ref-36)
37. Утв. Постановлением Администрации р.п. Кольцово от 11.07.2012 № 624 [↑](#footnote-ref-37)
38. Утв. Постановлением администрации города Бердска от 27.06.2012 № 2256 [↑](#footnote-ref-38)
39. Утв. Решением Совета депутатов г. Бердска от 21.09.2006 № 134 [↑](#footnote-ref-39)
40. Постановление Правительства РФ от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» [↑](#footnote-ref-40)