

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ** | **УТВЕРЖДАЮ** |
| **От Государственного Заказчика** | **От Исполнителя** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.  м.п. | Президент  Закрытого акционерного общества «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем» (ЗАО «АКГ «РБС»)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Максимов    «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.  м.п. |

**ОТЧЕТ**

**О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ**

по теме:

**«МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ (НА БАЗЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ), В ТОМ ЧИСЛЕ ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА» НА БАЗЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» В 2014 ГОДУ**

**Государственный контракт №77 от 02.10.2014**

**Часть 2**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Руководитель темы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д. О. Разживина  подпись, дата |

**Москва   
2014**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Приложение 1 Опросные формы для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области 459](#_Toc404699248)

[Приложение 2 Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области 572](#_Toc404699249)

[Приложение 3 Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области 727](#_Toc404699250)

[Приложение 4 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Новосибирск 821](#_Toc404699251)

[Приложение 5 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Обь 837](#_Toc404699252)

[Приложение 6 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Бердск 851](#_Toc404699253)

[Приложение 7 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Искитим 866](#_Toc404699254)

[Приложение 8 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в р.п. Кольцово 882](#_Toc404699255)

[Приложение 9 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Баганском районе 896](#_Toc404699256)

[Приложение 10 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Барабинском районе 912](#_Toc404699257)

[Приложение 11 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Болотнинском районе 929](#_Toc404699258)

[Приложение 12 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Венгеровском районе 944](#_Toc404699259)

[Приложение 13 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Доволенском районе 963](#_Toc404699260)

[Приложение 14 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Здвинском районе 973](#_Toc404699261)

[Приложение 15 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Искитимском районе 982](#_Toc404699262)

Приложение 1  
Опросные формы для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области

**Форма №1**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Точка опроса |  | № интервьюера |  | № анкеты |  | Число |  | Месяц |  | Код услуги |

*Опросу подлежат физические лица и представители юридических лиц, которые обращались в органы государственной власти, местного самоуправления или МФЦ за получением государственных (муниципальных) услуг в 2013-2014 гг. и на момент опроса* ***получили конечный результат услуги (положительное решение или отказ).***

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите свою фамилию, имя, отчество). Мы проводим исследование по изучению качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти, местного самоуправления или МФЦ.

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ваше имя не будет фигурировать ни в одном из материалов опроса.

*В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты.*

*По вопросам анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением, и обведите их порядковые номера или напишите свой ответ.*

**1. Скажите, пожалуйста, какую государственную или муниципальную услугу Вы получали?** *Впишите, пожалуйста, название услуги, о материальных и временных издержках которой Вы осведомлены.*

|  |
| --- |
|  |

**2. В каком органе власти или другой организации Вы получали данную услугу?**

*Укажите, пожалуйста* **\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**4. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу №6).*

2. нет.

**5. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6.** **Сколько различных документов (процедур) необходимо было получить (пройти) для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста, конкретное число документов (процедур), которые Вам надо было получить (пройти) для получения данной услуги*

|  |
| --- |
|  |

**7. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной услуги?** *Укажите, пожалуйста, сколько \_\_\_\_ раз(а)*

|  |
| --- |
|  |

**8. Приходилось ли Вам повторно обращаться в один и тот же орган власти или учреждение в процессе получения данной услуги? Если да, сколько было обращений?**

1. да, *укажите количество обращений и наименование органа (организации) \_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. нет

**9. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да.

2. нет.

**10. Сталкивались ли вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №13).*

*На вопросы №11 и №12 отвечают только те, кто сталкивался с трудностями при получении услуги.*

**11. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** *Отметьте то, с чем сталкивались.*

1. Требование избыточных документов, сведений

2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги

3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги

4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)

5. Хождение по многим кабинетам, учреждениям

6. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)

7. Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу

8. Большие очереди

9. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, 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.)

11. Недостаточный профессиональный уровень работников органов власти

12. Низкая культура работников органов власти

13. Вымогательство при оформлении документов

14. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги

15. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)

16. Другое, *укажите сами* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. Скажите, пожалуйста, на каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности?** *Можно отметить несколько вариантов ответов*

1. Сбор необходимых для получения услуги документов

2. Подача документов в орган

3. Прохождение документов в органе

4. Получение результата услуги

**13. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной государственной услуги по шкале от 1 до 5, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо?** *Отметьте ответ в каждой строке таблицы.*

|  | ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***доступность предоставления услуги*** | | | | | |
| **14. Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **15. Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **16. Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **17. Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ***качество предоставления услуги*** | | | | | |
| **18. Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **19. Комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **20. Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**21. В целом вы удовлетворены качеством и доступностью предоставленной услуги?**

1. да

2. нет

**22. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**23. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников) для получения всей услуги или отдельных документов (процедур)?**

1. да

2. нет *(переход к вопросу №26).*

*На вопросы №24 и №25 отвечают только те, кто обращался к услугам сторонних организаций (посредников).*

**24. Если Вы привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов), то почему?** *Можно отметить несколько вариантов ответа.*

1. В целях экономии времени

2. Из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги

3. Из-за сложности получения отдельных документов

4. Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов

5. Посредник был предложен как условие получения результата

6. Другое, *напишите сами* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**25. Если Вы пользовались услугами сторонних организаций (посредников), то каковы были затраты на их услуги?**

*1. Укажите сколько, пожалуйста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**26. Какова сумма официальных расходов на получение данной государственной услуги?** (*учитывается стоимость различных официальных платежей, оплата государственных пошлин, экспертиз, заключений и т.д.)*

*Укажите сколько, пожалуйста\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**27. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте» или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?**

1. Да, денежным вознаграждением *укажите сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

2. Да, подарком *укажите подарок*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Нет, не приходилось

**28. Сколько времени в целом Вы затратили для получения данной услуги (с момента подачи заявления до окончания оформления всех документов по этой услуге)?**

*Укажите, пожалуйста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ календарных дней.*

**29. Сколько времени Вы затратили на следующие действия:** *Укажите по каждому действию*

1. Сбор необходимых для получения услуги документов \_\_\_\_\_\_\_ дней

2. Ожидание в очереди в органе для подачи документов \_\_\_\_\_\_\_\_ минут

3. Ожидание в очереди в органе для получения результата услуги \_\_\_\_\_\_ минут

**30. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**31. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**32. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**33. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №34 и №35 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**34. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**35. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**36.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Для физических лиц** | **Для юридических лиц** |
| **Каков ваш возраст?** | **Назовите сферу деятельности Вашего предприятия?** |
| 1. до 30 лет 2. 30-40 лет 3. 41-55 лет 4. более 55 лет | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**37.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Для физических лиц** | **Для юридических лиц** |
| **Какое у Вас образование?** | **К какому виду относится Ваше предприятие?** |
| 1. Высшее или незаконченное высшее 2. Среднее специальное (техникум и др.) 3. Полное среднее (средняя школа, профтехучилище) 4. Неполное среднее | 1. Мелкое (количество занятых работников – до 50) 2. Среднее (количество занятых работников – от 50 до 500) 3. Крупное (количество занятых работников – свыше 500) 4. Особо крупное (количество занятых работников – свыше 1000) 5. Индивидуальный предприниматель |

***Заполняется организатором опроса и анкетером!***

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фамилия анкетера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 3**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**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»***

*Получателями данной услуги являются зарегистрированные в 2014 г. (к настоящему моменту) индивидуальные предприниматели (ИП) и предприятия в форме общества с ограниченной ответственностью (ООО) с размером уставного капитала 10 000-50 000 рублей, учредителями которых выступают физические лица, граждане РФ в количестве не более 3 человек.*

*Опрашиваются руководители, зам. руководителей предприятий в форме общества с ограниченной ответственностью (ООО) и индивидуальные предприниматели (ИП), зарегистрировавшие свое предприятие в 2014 г. (к настоящему моменту.*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг*.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название фирмы не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В каком качестве Вы получали данную услугу?**

1. Организации (гражданина) - заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**4. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 6).*

2. нет.

**5. Если не удалось, то почему? *(можно выбрать несколько вариантов ответа).***

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. При получении регистрации, в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?**

*(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| **1.** | Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция) | 1.1. Свидетельство о государственной регистрации  1.2. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе  1.3. Выписка из реестра  1.4. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **2.** | Фонд социального страхования | 1. Извещения о постановке на учет  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **3.** | Пенсионный фонд | 1. Извещения о постановке на учет  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **4.** | Фонд обязательного медицинского страхования | 1. Извещения о постановке на учет  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5.** | Органы статистики | 1. Информационное письмо с кодами статистики  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6** | Банк | 1. Оплата государственной пошлины  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **7** | Нотариус | 1. Документы, заверенные нотариально  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | Другие органы власти (организации):  1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**7. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция) |  |
|  | Фонд социального страхования |  |
|  | Пенсионный фонд |  |
|  | Фонд обязательного медицинского страхования |  |
|  | Органы статистики |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | **Другие:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |
|  | **Другие:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |
|  | **Другие:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

**8. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**9. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**10. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**11. Какова примерная структура Ваших временных затрат при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, выписки из реестра (ЕГРЮЛ/ЕГРИП) |  |
|  | Получения кодов статистики |  |
|  | Постановка на учет в Пенсионном фонде |  |
|  | Постановка на учет в Фонде социального страхования |  |
|  | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
| **8.** | **Другие***, напишите| **1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**12. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**13. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

**14. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственной регистрации юридического лица), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**15. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, выписки из реестра (ЕГРЮЛ/ЕГРИП) |  |
|  | Получения кодов статистики |  |
|  | Постановка на учет в Пенсионном фонде |  |
|  | Постановка на учет в Фонде социального страхования |  |
|  | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования |  |
|  | Оплата государственной пошлины |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | **Другие,** *напишите*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**16. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**17. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**18. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов, и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**19. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №20 и №21 отвечают только представители организации-заявителя.*

**20. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет *(переход к вопросу №22)*

**21. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**22. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **23** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **24** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **29** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **30** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**33. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**34. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №37)*.

**35. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Требование избыточных документов, сведений
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
5. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
6. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
7. Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу
8. Большие очереди
9. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, 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.)
11. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
12. Низкая культура работников учреждений
13. Вымогательство при оформлении документов
14. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
15. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
16. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**36. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**37. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**38. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**39. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**40. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**41. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**42. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №43 и №44 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**43. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**44. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**45. Какую категорию получателей услуги Вы представляете?**

1. Юридическое лицо
2. Индивидуальный предприниматель
3. Физическое лицо

**46. Какое общее количество работников на Вашем предприятии, в организации если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**47. Какой среднегодовой оборот Вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб*

**48. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Специалист, занимающийся взаимодействием с органами государственной власти
6. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**49. Какой вид деятельности является основным для Вашего предприятие, дела?**

1. Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство, рыболовство, рыбоводство
2. Добыча полезных ископаемых
3. Обрабатывающие производства
4. Производство и распределение электроэнергии, газа и воды
5. Строительство
6. Оптовая и розничная торговля, ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования
7. Гостиницы и рестораны
8. Транспорт и связь
9. Финансовая деятельность
10. Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг
11. Образование
12. Здравоохранение и предоставление социальных услуг
13. Предоставление прочих коммунальных, социальных, персональных услуг и услуги по ведению домашнего хозяйства
14. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 4**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**Услуга: *Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций***

***(за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)***

*Получателями данной услуги являются* *медицинские организации (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук, а также организаций, осуществляющих деятельность по оказанию высокотехнологичной медицинской помощи) - юридические лица, индивидуальные предприниматели, обратившиеся с заявлением о предоставлении лицензии, а также юридические лица, индивидуальные предприниматели, имеющие лицензию и обратившиеся с заявлением о переоформлении лицензии, выдаче дубликата, копии лицензии, прекращении лицензируемого вида деятельности, а также их законные представители и представители по доверенности.*

*Опрашиваются представители медицинских организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иные лица), получившие лицензию (дубликат, копии лицензии) на осуществление медицинской деятельности, а также прекратившие осуществление лицензируемого вида деятельности в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг*.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.
5. **Код услуги: \_\_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги.

**3. С какой целью Вы обратились за предоставлением данной услуги?**

1. Получение лицензии на осуществление медицинской деятельности;
2. Переоформление лицензии на осуществление медицинской деятельности;
3. Выдача дубликата лицензии на осуществление медицинской деятельности;
4. Получение копии лицензии на осуществление медицинской деятельности;
5. Прекращение медицинской деятельности.

**4. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 7).*

2. нет.

**6. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. При получении лицензии (переоформлении лицензии, выдаче дубликата, копии лицензии, прекращении лицензируемого вида деятельности) на осуществление медицинской деятельности в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?**

*(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| № п/п | Органы власти (организации) | Результат (документ) |
| --- | --- | --- |
| **1** | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1. Документ, подтверждающий факт:  - внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц;  - подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей.  2. Документ, подтверждающий факт постановки на учет в налоговом органе  3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **2** | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Росреестр) | 1. Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений, необходимых для выполнения заявленных работ, услуг  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **3** | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Роспотребнадзор) | 1. Cанитарно-эпидемиологического заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений, необходимых для выполнения заявленных работ, услуг  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **4** | Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области | 1. Документ, подтверждающий государственную регистрацию медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов), необходимых для выполнения заявленных работ, услуг  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5** | Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники) | 1. Договор с организацией, имеющей лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской изделий  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6** | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 1. Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов)  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **7** | Нотариус | 1. Копии документов, заверенные нотариально  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **8** | Банк | 1. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **9** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | 1. Учредительные документы юридического лица, засвидетельствованные в нотариальном порядке;  2. Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии, принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений, необходимых для выполнения заявленных работ, услуг, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;  3. Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, сертификата специалиста, а также дополнительного профессионального образования и сертификата специалиста по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье»  4. Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, - высшего профессионального образования, послевузовского (для специалистов с медицинским образованием) и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием)  5. Копии документов, подтверждающих наличие у индивидуального предпринимателя - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста, а при намерении осуществлять доврачебную помощь - среднего медицинского образования и сертификата специалиста по соответствующей специальности  6. Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, индивидуального предпринимателя стажа работы по специальности  7. Копии документов, подтверждающих наличие у работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры, среднего, высшего, послевузовского и (или) дополнительного медицинского или иного необходимого для выполнения заявленных работ (услуг) профессионального образования и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием)  8. Копии документов, подтверждающих наличие у заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры работников, осуществляющих техническое обслуживание медицинских изделий, соответствующего профессионального образования и (или) квалификации  9. Опись прилагаемых документов  10. Иные документы (укажите, какие именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **10** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Иные документы (укажите, какие именно)  1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**8. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области |  |
|  | Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники) |  |
|  | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство здравоохранения Новосибирской области |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**9. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**11. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**12. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в организациях, имеющих лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники) |  |
|  | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите| **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**13. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**14. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**15. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления лицензии в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**16. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Cанитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений |  |
| 2 | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) |  |
| 3 | Документ, подтверждающий государственную регистрацию медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) |  |
| 4 | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений |  |
| 5 | Договор с организацией, имеющей лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской изделий |  |
| 6 | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, сертификата специалиста, а также дополнительного профессионального образования и сертификата специалиста по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» |  |
| 7 | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, - высшего профессионального образования, послевузовского (для специалистов с медицинским образованием) и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) |  |
| 8 | Копии документов, подтверждающих наличие у индивидуального предпринимателя - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста, а при намерении осуществлять доврачебную помощь - среднего медицинского образования и сертификата специалиста по соответствующей специальности |  |
| 9 | Копии документов, подтверждающих наличие у работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры, среднего, высшего, послевузовского и (или) дополнительного медицинского или иного необходимого для выполнения заявленных работ (услуг) профессионального образования и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) |  |
| 10 | Отправление документов почтовой службой |  |
| 11 | Услуги копирования |  |
| 12 | Услуги нотариуса |  |
| 13 | Оплата государственной пошлины |  |
| 14 | Иное: |  |
| 15 | Иное: |  |
| 16 | Иное: |  |

**17. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**19. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №21 и №22 отвечают только представители организации-заявителя.*

**21. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**22. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**23. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **24.** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25.** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26.** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27.** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28.** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **29.** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **30.** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31.** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32.** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **33.** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**34. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**35. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №38)*.

**36. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Затруднений не возникает
2. Требование избыточных документов, сведений
3. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
4. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
5. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
6. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
7. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
8. Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу
9. Большие очереди
10. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
11. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
12. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
13. Низкая культура работников учреждений
14. Вымогательство при оформлении документов
15. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
16. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
17. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**37. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**38. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**39. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**40. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**41. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**42. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**43. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №44 и №45 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**44. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**45. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**46. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Организация муниципальной системы здравоохранения
2. Организация частной системы здравоохранения
3. Индивидуальный предприниматель

**47. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**48. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**49. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 5**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

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

*Получателями данной услуги являются юридические лица и индивидуальные предприниматели, предполагающие осуществлять фармацевтическую деятельность, а также юридические лица или индивидуальные предприниматели, имеющие лицензию и обратившиеся в министерство здравоохранения Новосибирской области с заявлением о переоформлении лицензии, выдаче дубликата, копии лицензии, прекращении лицензируемого вида деятельности, и их уполномоченные представители.*

*Опрашиваются представители фармацевтических организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иное лицо), получивших лицензию на осуществление фармацевтической деятельности в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг*.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. С какой целью Вы обратились за предоставлением данной услуги?**

1. Получение лицензии на осуществление фармацевтическойдеятельности;
2. Переоформление лицензии на осуществление фармацевтическойдеятельности;
3. Выдача дубликата лицензии на осуществление фармацевтическойдеятельности;
4. Получение копии лицензии на осуществление фармацевтическойдеятельности;
5. Прекращение фармацевтическойдеятельности.

**4. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 7).*

2. нет.

**6. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. При получении лицензии (переоформлении лицензии, выдаче дубликата, копии лицензии, прекращении лицензируемого вида деятельности) на осуществление фармацевтической деятельности, в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?**

*(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1. Документ, подтверждающий факт внесения сведений:  - о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц;  - об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей  2. Документ, подтверждающий факт постановки на учет в налоговом органе  3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **2** | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Росреестр) | 1. Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании необходимых для осуществления фармацевтической деятельности оборудования и помещений, соответствующих установленным требованиям  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **3** | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 1. Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии помещений требованиям санитарных правил (за исключением медицинских организаций, обособленных подразделений медицинских организаций)  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **4** | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 1. Сведения о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (для медицинских организаций)  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5** | Нотариус | 1. Копии документов, заверенные нотариально  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6** | Банк | 1. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **7** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | 1. Копии учредительных документов, засвидетельствованные в нотариальном порядке (для юридических лиц)  2. Копии документов, которые подтверждают наличие у соискателя лицензии на праве собственности или на ином законном основании необходимых для осуществления лицензируемого вида деятельности оборудования и помещений, соответствующих установленным требованиям, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (за исключением медицинских организаций, обособленных подразделений медицинских организаций);  3. Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании и сертификатов специалистов у руководителя организации, индивидуального предпринимателя и работников заявителя (за исключением обособленных подразделений медицинских организаций)  4. Копии документов о дополнительном профессиональном образовании в части розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения и о наличии права на осуществление медицинской деятельности - для осуществления фармацевтической деятельности в сфере обращения лекарственных средств для медицинского применения в обособленных подразделениях медицинских организаций  4. Копии документов или заверенные в установленном порядке выписки из документов, подтверждающих наличие необходимого стажа работы по специальности у руководителя организации, индивидуального предпринимателя  5. Опись прилагаемых документов  6. Иные документы (укажите, какие именно)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **8** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Иные документы (укажите, какие именно)  1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**8. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области |  |
|  | Министерство здравоохранения Новосибирской области |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство здравоохранения Новосибирской области |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**9. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**11. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**12. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите| **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**13. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**14. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**15. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления лицензии в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**16. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании необходимых для осуществления фармацевтической деятельности оборудования и помещений, соответствующих установленным требованиям |  |
|  | Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии помещений требованиям санитарных правил (за исключением медицинских организаций, обособленных подразделений медицинских организаций) |  |
|  | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании и **сертификатов** специалистов у руководителя организации, индивидуального предпринимателя и работников заявителя (за исключением обособленных подразделений медицинских организаций) |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оплата государственной пошлины |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |

**17. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**19. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №21 и №22 отвечают только представители организации-заявителя.*

**21. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**22. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**23. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **24.** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25.** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26.** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27.** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28.** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **29.** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **30.** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31.** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32.** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **33.** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**34. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**35. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №38)*.

**36. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Требование избыточных документов, сведений
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
5. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
6. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
7. Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу
8. Большие очереди
9. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, 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.)
11. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
12. Низкая культура работников учреждений
13. Вымогательство при оформлении документов
14. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
15. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
16. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**37. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**38. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**39. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**40. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**41. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**42. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**43. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №44 и №45 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**44. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**45. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**46. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Организация муниципальной системы здравоохранения
2. Организация частной системы здравоохранения
3. Индивидуальный предприниматель

**47. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**48. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**49. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 6**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**Услуга: *Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений***

*Получателями данной услуги являются юридические лица, предполагающие осуществлять по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений, а также юридические лица, имеющие лицензию на осуществление указанного вида деятельности и обратившиеся в министерство здравоохранения Новосибирской области с заявлением о переоформлении лицензии, выдаче дубликата, копии лицензии, прекращении лицензируемого вида деятельности, и их законные представители*

*Опрашиваются представители медицинских организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иное лицо), получивших лицензию на осуществление деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений, в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг*.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. С какой целью Вы обратились за предоставлением данной услуги?**

1. Получение лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ;
2. Переоформление лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ;
3. Выдача дубликата лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ;
4. Получение копии лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ;
5. Прекращение деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ.

**4. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 7).*

2. нет.

**6. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. При получении лицензии (переоформлении лицензии, выдаче дубликата, копии лицензии, прекращении лицензируемого вида деятельности) на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?**

*(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1. Документ, подтверждающий факт государственной регистрации  2. Документ, подтверждающий факт постановки на учет в налоговом органе  3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **2** | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области; | 1. Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии на праве собственности или на ином законном основании соответствующих установленным требованиям помещений, необходимых для осуществления лицензируемого вида деятельности, права на которые зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним  2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **3** | Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 1. Копия заключения об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации  2. Копия заключения о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны  3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **4** | Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 1. Копии справок об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам, психотропным веществам, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5** | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью | 1. Договор оказания услуг с организациями и учреждениями, имеющими право заниматься охранной деятельностью  2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6** | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 1. Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующего установленным требованиям и необходимого для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений оборудования  2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **7** | Нотариус | 1. Копии документов, заверенные нотариально  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **8** | Банк | 1. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **9** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | Копии учредительных документов юридического лица, засвидетельствованные в нотариальном порядке  Копии документов, которые подтверждают наличие у соискателя лицензии на праве собственности или на ином законном основании соответствующих установленным требованиям и необходимых для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ помещений, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним  Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя  4. Копии документов об образовании лиц, осуществляющих деятельность по обороту наркотических средств и психотропных веществ, а также о квалификации фармацевтических и медицинских работников  5. Опись прилагаемых документов  6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **10** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Иные документы (укажите, какие именно)  1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**8. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области |  |
|  | Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии |  |
|  | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью |  |
|  | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство здравоохранения Новосибирской области |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**9. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**11. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**12. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в медицинских государственных и муниципальных учреждениях, имеющих лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; |  |
|  | Получение документов в организациях и учреждениях, имеющих право заниматься охранной деятельностью |  |
|  | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющих ее в пользование |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**13. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**14. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**15. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления лицензии в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**16. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующих установленным требованиям и необходимых для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений помещений и земельных участков |  |
|  | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующего установленным требованиям и необходимого для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений оборудования |  |
|  | Договор оказания услуг с организациями и учреждениями, имеющими право заниматься охранной деятельностью |  |
|  | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя |  |
|  | Копии справок об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам, психотропным веществам, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом |  |
|  | Копия заключения об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации |  |
|  | Копия заключения о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оплата государственной пошлины |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |

**17. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**19. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур. Если да, то в каких размерах?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №21 и №22 отвечают только представители организации-заявителя.*

**21. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**22. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**23. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **24** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **29** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **30** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **33** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**34. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**35. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №38)*.

**36. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Требование избыточных документов, сведений
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
5. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
6. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
7. Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу
8. Большие очереди
9. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, 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.)
11. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
12. Низкая культура работников учреждений
13. Вымогательство при оформлении документов
14. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
15. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
16. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**37. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**38. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**39. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**40. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**41. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**42. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**43. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №44 и №45 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**44. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**45. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**46. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Юридическое лицо

**47. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**48. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**49. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 7**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**Услуга: *Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области***

*Получателями данной услуги являются образовательные организации, организации, осуществляющие обучение, а также индивидуальные предприниматели, за исключением индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность непосредственно, а также их законные представители и представители по доверенности*

*Опрашиваются представители организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иное лицо), получивших лицензию на осуществление образовательной деятельности на территории Новосибирской области в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению *качества исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. С какой целью Вы обратились за предоставлением данной услуги?**

1. Получение лицензии на осуществление образовательной деятельности;
2. Получение временной лицензии на осуществление образовательной деятельности;
3. Переоформление лицензии на осуществление образовательной деятельности;
4. Выдача дубликата лицензии на осуществление образовательной деятельности.

**4. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 7).*

2. нет.

**6. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. При получении лицензии (временной лицензии, переоформлении лицензии, дубликата, копии лицензии) на осуществление образовательной деятельности, в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?**

*(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | **1.**Заключение о соответствии объекта защиты обязательным требованиям пожарной безопасности при осуществлении образовательной деятельности (в случае если соискателем лицензии является образовательная организация)  **2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **2** | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области – Федеральным государственным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области») | **1.** Заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования и иного имущества, необходимых для осуществления образовательной деятельности;  **2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **3** | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | **1.** Документы, подтверждающие наличие у соискателя лицензии на праве собственности или ином законном основании зданий, строений, сооружений, помещений и территорий (включая оборудованные учебные кабинеты, объекты для проведения практических занятий, объекты физической культуры и спорта) в каждом из мест осуществления образовательной деятельности.  **2.** **Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **4** | Медицинская организация либо организация, осуществляющая производство лекарственных средств, организация, осуществляющая производство и изготовление медицинских изделий, аптечная организация, судебно-экспертное учреждение или иная организация, осуществляющая деятельность в сфере охраны здоровья. | 1. Договор, заключенный соискателем лицензии в соответствии с [частью 5 статьи 82](consultantplus://offline/ref=E57D0FAB89221C9C227FF3A03826C6E117D053F8FD36CCC738785349D8B6FACF36CBC86F166082ECQELFI) Закона об образовании в Российской Федерации, подтверждающий наличие условий для реализации практической подготовки обучающихся по профессиональным образовательным программам медицинского образования и фармацевтического образования (при наличии образовательных программ);   2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5** | Государственная инспекция безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации | 1. Заключение о соответствии учебно-материальной базы установленным требованиям (при наличии образовательных программ подготовки водителей автомототранспортных средств); 2. Согласованные программы подготовки (переподготовки) водителей автомототранспортных средств, трамваев и троллейбусов (при наличии образовательных программ); 3. **Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6** | Нотариус | **1.** Копии документов, заверенные нотариально  **2.Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **7** | Банк | 1. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии  2. **Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **8** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | 1. Копии учредительных документов юридического лица;  2. Засвидетельствованные в нотариальном порядке или с предъявлением оригинала копии правоустанавливающих документов в случае, если права на указанные здания, строения, сооружения, помещения и территории и сделки с ними не подлежат обязательной государственной регистрации в соответствии с законодательством Российской Федерации;  3. Копии разработанных и утвержденных организацией, осуществляющей образовательную деятельность, образовательных программ;  4. Засвидетельствованные в нотариальном порядке или с предъявлением оригинала копии документов, подтверждающих наличие условий для питания и охраны здоровья обучающихся, а для образовательной организации - сведения о наличии помещения с соответствующими условиями для работы медицинских работников;  5. Подписанная руководителем организации, осуществляющей образовательную деятельность, справка о наличии у профессиональной образовательной организации, образовательной организации высшего образования, организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным программам профессионального обучения, специальных условий для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья;  6. Подписанная руководителем организации, осуществляющей образовательную деятельность, справка о наличии условий для функционирования электронной информационно-образовательной среды при наличии образовательных программ с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;  7. Сведения о гражданах, являющихся учредителями организаций, планирующих осуществлять образовательную деятельность по основным программам профессионального обучения для работы в качестве частных детективов, частных охранников и дополнительным профессиональным программам руководителей частных охранных организаций, а также гражданах, являющихся учредителями (участниками) организаций, выступающих в качестве учредителей организаций, планирующих осуществлять образовательную деятельность по основным программам профессионального обучения для работы в качестве частных детективов, частных охранников и дополнительным профессиональным программам руководителей частных охранных организаций, подтверждающие их соответствие требованиям, предусмотренным [статьей 15.2](consultantplus://offline/ref=E57D0FAB89221C9C227FF3A03826C6E117D052F4F137CCC738785349D8B6FACF36CBC86C17Q6L4I) Закона Российской Федерации от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»;  8. Сведения о квалификации педагогических работников духовных образовательных организаций, имеющих богословские степени и богословские звания (в случае если в качестве соискателя лицензии выступает духовная образовательная организация), а также засвидетельствованные в нотариальном порядке или с предъявлением оригинала копии документов, подтверждающих размещение духовной образовательной организации в помещениях, находящихся на праве собственности или ином законном основании у ее учредителя, для осуществления образовательной деятельности по образовательным программам (при наличии таких помещений);  9. Копия положения о филиале (в случае если соискатель лицензии или лицензиат обращается за разрешением на осуществление образовательной деятельности в филиале);  10. Копия положения о структурном подразделении (в случае если в качестве соискателя лицензии или лицензиата выступает организация, структурное подразделение которой осуществляет реализацию образовательных программ профессиональной подготовки);  11. Подписанная руководителем организации, осуществляющей образовательную деятельность, справка о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности по образовательным программам;  12. Реквизиты выданной в установленном порядке лицензии на проведение работ с использованием сведений, составляющих государственную тайну, по образовательным программам, содержащим сведения, составляющие государственную тайну (при наличии образовательных программ  13. Опись представленных документов  14. **Другой документ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **9** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Иные документы** *(укажите, какие именно|

**8. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) |  |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области – Федеральным государственным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области») |  |
|  | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области; |  |
|  | Медицинская организация либо организация, осуществляющая производство лекарственных средств, организация, осуществляющая производство и изготовление медицинских изделий, аптечная организация, судебно-экспертное учреждение или иная организация, осуществляющая деятельность в сфере охраны здоровья |  |
|  | Государственная инспекция безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство образования и науки Новосибирской области |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**9. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**11. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**12. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области – в Федеральном государственном учреждении здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области») |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Заключение договора с медицинской организацией либо организацией, осуществляющей производство лекарственных средств, организацией, осуществляющей производство и изготовление медицинских изделий, аптечной организацией, судебно-экспертным учреждением или иной организацией, осуществляющей деятельность в сфере охраны здоровья |  |
|  | Получение документов в Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление лицензии в Министерстве образования и науки Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**13. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**14. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**15. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления лицензии в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**16. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Заключение о соответствии объекта защиты обязательным требованиям пожарной безопасности при осуществлении образовательной деятельности (в случае если соискателем лицензии является образовательная организация) |  |
|  | Заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования и иного имущества, необходимых для осуществления образовательной деятельности |  |
|  | Документы, подтверждающие наличие у соискателя лицензии на праве собственности или ином законном основании зданий, строений, сооружений, помещений и территорий (включая оборудованные учебные кабинеты, объекты для проведения практических занятий, объекты физической культуры и спорта) в каждом из мест осуществления образовательной деятельности |  |
|  | Договор, заключенный соискателем лицензии в соответствии с [частью 5 статьи 82](consultantplus://offline/ref=E57D0FAB89221C9C227FF3A03826C6E117D053F8FD36CCC738785349D8B6FACF36CBC86F166082ECQELFI) Закона об образовании в Российской Федерации, подтверждающий наличие условий для реализации практической подготовки обучающихся по профессиональным образовательным программам медицинского образования и фармацевтического образования (при наличии образовательных программ) |  |
|  | Заключение о соответствии учебно-материальной базы установленным требованиям (при наличии образовательных программ подготовки водителей автомототранспортных средств) |  |
|  | Согласование программы подготовки (переподготовки) водителей автомототранспортных средств, трамваев и троллейбусов (при наличии образовательных программ) |  |
|  | Документы, подтверждающие наличие условий для питания и охраны здоровья обучающихся, а для образовательной организации - сведения о наличии помещения с соответствующими условиями для работы медицинских работников |  |
|  | Лицензия на проведение работ с использованием сведений, составляющих государственную тайну, по образовательным программам, содержащим сведения, составляющие государственную тайну (при наличии образовательных программ |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оплата государственной пошлины |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |

**17. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**19. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №21 и №22 отвечают только представители организации-заявителя.*

**21. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**22. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**23. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **24** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **29** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **30** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **33** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**34. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**35. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №38)*.

**36. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Сложность заполнения официальных бланков
2. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
3. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
4. Неудобный режим работы учреждений
5. Большие очереди
6. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
7. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
8. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
9. Низкая культура работников учреждений
10. Вымогательство при оформлении документов
11. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
12. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**37. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**38. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**39. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**40. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**41. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**42. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**43. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №44 и №45 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**44. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**45. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**46. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Образовательная организация
2. Организация, осуществляющая обучение
3. Индивидуальный предприниматель
4. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**47. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**48. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**49. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 8**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**Услуга: *Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области***

*Получателями данной услуги являются образовательные организации, организации, осуществляющие обучение, а также индивидуальные предприниматели, за исключением индивидуальных предпринимателей, осуществляющих образовательную деятельность непосредственно, а также их законные представители и представители по доверенности*

*Опрашиваются представители организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иное лицо), получивших лицензию на осуществление образовательной деятельности на территории Новосибирской области в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению *качества исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. С какой целью Вы обратились за предоставлением данной услуги?**

1. Получение свидетельства о государственной аккредитации;
2. Переоформление свидетельства о государственной аккредитации;
3. Получение временного свидетельства о государственной аккредитации;
4. Выдача дубликата свидетельства о государственной аккредитации.

**4. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 7).*

2. нет.

**6. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. При получении свидетельства о государственная аккредитация образовательного учреждения (переоформлении свидетельства, временного свидетельства, дубликата свидетельства) в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?** *(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| 1. **1** | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | **1.** Свидетельство о государственной регистрации  **2.** Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе  **3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | Другие организации, осуществляющие образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность | 1. Договор о сетевой форме реализации образовательных программ, заключенный в соответствии со [статьей 15](consultantplus://offline/ref=2986C5BB3B7FF39CE42912CDF1AF99E8201E2C04D5C02BEF48604A1940DA65F22B194C7E4E018ED1mCs3K) Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" 2. Утвержденные совместно образовательные программы (при наличии образовательных программ, реализуемых с использованием сетевой формы); 3. Договор о создании в образовательной организации, реализующей образовательные программы высшего образования, научными организациями и иными организациями, осуществляющими научную (научно-исследовательскую) деятельность, лабораторий, осуществляющих научную (научно-исследовательскую) и (или) научно-техническую деятельность;   4. Договор о создании образовательной организацией, реализующей образовательные программы высшего образования, в научных организациях и иных организациях, осуществляющих научную (научно-исследовательскую) деятельность, кафедр, осуществляющих образовательную деятельность;  5. Договор о создании профессиональной образовательной организацией или образовательной организацией высшего образования кафедр и иных структурных подразделений, обеспечивающих практическую подготовку обучающихся, на базе иных организаций, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы  **Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| 1. **4** | Нотариус | **1.** Копии документов, заверенные нотариально  **2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| 1. **5** | Банк | 1. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины выдачу свидетельства о государственной аккредитации  2. **Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1. **6** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | 1. Копия документа о государственной регистрации организации, осуществляющей образовательную деятельность, в соответствии с законодательством иностранного государства (для иностранных организаций, осуществляющих образовательную деятельность);  2. Копия документа, удостоверяющего личность индивидуального предпринимателя (для индивидуального предпринимателя);  3. Доверенность или иной документ, подтверждающие право уполномоченного лица организации, осуществляющей образовательную деятельность, направившего заявление и прилагаемые документы, действовать от имени организации, осуществляющей образовательную деятельность;  4. Сведения о реализации образовательных программ, заявленных для государственной аккредитации, по формам, утверждаемым Министерством образования и науки Российской Федерации;  5. Сведения о наличии (об отсутствии) общественной аккредитации в российских, иностранных и международных организациях и (или) профессионально-общественной аккредитации;  6. Опись представленных документов  *Частные образовательные организации, учредителями которых являются религиозные организации, в том числе духовные образовательные организации, прилагают дополнительно:*  7. Представление религиозной организации (в случае если религиозная организация входит в структуру централизованной религиозной организации - представление централизованной религиозной организации)  8. Копия свидетельства о регистрации религиозной организации (централизованной религиозной организации) на территории Российской Федерации;  9. Сведения о квалификации педагогических работников, которые имеют богословские степени и богословские звания, участвуют в преподавании учебных предметов, курсов и дисциплин (модулей), обеспечивающих религиозное образование (религиозный компонент) и включенных в реализуемые образовательные программы, - для частных образовательных организаций, учредителями которых являются религиозные организации, за исключением духовных образовательных организаций;  10. Сведения о квалификации педагогических работников, которые имеют богословские степени и богословские звания, - для духовных образовательных организаций.  *Образовательная организация, устанавливающая образовательные стандарты самостоятельно*:  11. Копии распорядительных актов образовательной организации об установлении образовательных стандартов с приложением соответствующих образовательных стандартов.  *Организация, осуществляющая образовательную деятельность по реализации профессиональных образовательных программ, содержащих* [*сведения*](consultantplus://offline/ref=AC834EA8330ED8B12FDD1520D9AAFE2E4D5820A7F54ED3B93C3F76BDF96F646F3871BC9BD33482H2J3L)*, составляющие государственную тайну:*  12. Сведения о наличии лицензии на проведение работ с использованием сведений, составляющих государственную тайну, соответствующей степени секретности.  13.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  14.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1. **7** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Иные документы** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**8. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Другие организации, осуществляющие образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство образования и науки Новосибирской области |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**9. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**11. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**12. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Заключение договоров с другими организациями, осуществляющими образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность утверждение программ |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление свидетельства в Министерстве образования и науки Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**13. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**14. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**15. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления свидетельства в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**16. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Заключение договоров с другими организациями, осуществляющими образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность утверждение программ |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оплата государственной пошлины |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |

**17. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**19. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, то в каких размерах?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №21 и №22 отвечают только представители организации-заявителя.*

**21. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**22. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**23. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **24** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **29** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **30** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **33** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**34. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**35. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №38)*.

**36. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Сложность заполнения официальных бланков
2. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
3. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
4. Неудобный режим работы учреждений
5. Большие очереди
6. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
7. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
8. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
9. Низкая культура работников учреждений
10. Вымогательство при оформлении документов
11. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
12. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**37. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**38. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**39. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**40. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**41. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**42. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**43. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №44 и №45 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**44. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**45. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**46. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Образовательная организация
2. Организация, осуществляющая обучение
3. Индивидуальный предприниматель
4. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**47. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**48. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**49. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 9**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**Услуга: *Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области***

*Получателями данной услуги являются юридические лица, предполагающие осуществлять розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области, а также уполномоченные представители.*

*Опрашиваются представители организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иное лицо), получивших лицензию на продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению *качества исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. С какой целью Вы обратились за предоставлением данной услуги?**

1. Получение лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области;
2. Продление лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области.

**4. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 7).*

2. нет.

**6. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. При получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции, в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?**

*(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1. Документ о государственной регистрации организации - юридического лица  2. Документ о постановке заявителя на учет в налоговом органе  3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **2** | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1. Документы, подтверждающие наличие у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **3** | Нотариус | 1. Копии документов, заверенные нотариально  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **4** | Банк | 1. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | 1. Копии учредительных документов (с предъявлением оригиналов, если копии документов не заверены нотариусом)  2. Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда)  3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Иные документы (укажите, какие именно)  1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**8. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

**9. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**11. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**12. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

**13. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**14. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**15. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления лицензии в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**16. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Документы, подтверждающие наличие у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более |  |
|  | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оплата государственной пошлины |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |

**17. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**19. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.), по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, то в каких размерах?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №21 и №22 отвечают только представители организации-заявителя.*

**21. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**22. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**23. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **24** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **29** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **30** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **33** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**34. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**35. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №38)*.

**36. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Сложность заполнения официальных бланков
2. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
3. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
4. Неудобный режим работы учреждений
5. Большие очереди
6. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
7. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
8. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
9. Низкая культура работников учреждений
10. Вымогательство при оформлении документов
11. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
12. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**37. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**38. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**39. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**40. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**41. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**42. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**43. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №44 и №45 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**44. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**45. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**46. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Юридическое лицо

**47. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**48. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**49. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 10**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**Услуга: *Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов на территории Новосибирской области***

*Получателями данной услуги являются юридические лица и индивидуальные предприниматели, предполагающие осуществлять заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов на территории Новосибирской области, а также уполномоченные представители.*

*Опрашиваются представители организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иное лицо), получивших лицензию в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению *качества исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. С какой целью Вы обратились за предоставлением данной услуги?**

1. Получение лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов на территории Новосибирской области;
2. Переоформление лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов на территории Новосибирской области;
3. Выдача дубликата лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов на территории Новосибирской области;
4. Получение копии лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов на территории Новосибирской области;
5. Прекращение действия лицензии

**4. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 7).*

2. нет.

**6. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. При получении лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов, в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?**

*(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | **1.**Документ, подтверждающий факт внесения сведений о заявителе в Единый государственный реестр юридических лиц (Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей);  **2.**Документ о постановке заявителя на учет в налоговом органе  **3. Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **2** | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | **1.**Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений), права на которые зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;  2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **3** | Нотариус | **1.** Копии документов, заверенные нотариально  **2.Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **4** | Банк | **1.** Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии  **2.** **Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | **1.**Копии учредительных документов юридического лица, засвидетельствованные в нотариальном порядке;  **2.**Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений), права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним  **3.** Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании технических средств, оборудования и технической документации, используемых для осуществления лицензируемой деятельности;  **4.**Копии документов, подтверждающих квалификацию работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры  **5.**Копии документов о назначении ответственных лиц за проведение радиационного контроля лома и отходов и контроля лома и отходов на взрывобезопасностью, утвержденных руководителем организации, - соискателем лицензии, в случае если соискатель лицензии - индивидуальный предприниматель, то утвержденные индивидуальным предпринимателем;  **5.**Опись прилагаемых документов  **6**.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **6** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Иные документы** *(укажите, какие именно)*  **1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**8. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**9. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**11. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**12. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области |  |
|  | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**13. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**14. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**15. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления лицензии в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**16. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Копии документов, подтверждающих факт внесения сведений о заявителе в Единый государственный реестр юридических лиц (Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей) |  |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений), права на которые зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним |  |
|  | Копии учредительных документов юридического лица, засвидетельствованные в нотариальном порядке |  |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений), права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним |  |
|  | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании технических средств, оборудования и технической документации, используемых для осуществления лицензируемой деятельности |  |
|  | Копии документов, подтверждающих квалификацию работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры |  |
|  | Копии документов о назначении ответственных лиц за проведение радиационного контроля лома и отходов и контроля лома и отходов на взрывобезопасностью, утвержденных руководителем организации, - соискателем лицензии, в случае если соискатель лицензии - индивидуальный предприниматель, то утвержденные индивидуальным предпринимателем |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оплата государственной пошлины |  |
|  | Иное: |  |

**17. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**19. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №21 и №22 отвечают только представители организации-заявителя.*

**21. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**22. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**23. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **24** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **29** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **30** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **33** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**34. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**35. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №38)*.

**36. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Сложность заполнения официальных бланков
2. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
3. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
4. Неудобный режим работы учреждений
5. Большие очереди
6. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
7. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
8. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
9. Низкая культура работников учреждений
10. Вымогательство при оформлении документов
11. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
12. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**37. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**38. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**39. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**40. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**41. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**42. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**43. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №44 и №45 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**44. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**45. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**46. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Юридическое лицо
2. Индивидуальный предприниматель

**47. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**48. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**49. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 11**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**Услуга: *Выдача специального разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области***

*Получателями данной услуги являются физические или юридические лица, индивидуальные предприниматели, являющиеся владельцами транспортных средств, предполагающие осуществлять перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области, а также уполномоченные представители.*

*Опрашиваются представители организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иное лицо), получивших разрешение в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению *качества исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**4. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 6).*

2. нет.

**5. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. При получении специального разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?**

*(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| 1. **1** | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | **1.**Документы транспортного средства (паспорт транспортного средства или свидетельство о регистрации транспортного средства), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов  **2. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| 1. **2** | Нотариус | **1.** Копии документов, заверенные нотариально  **2.Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| 1. **3** | Банк | **1.** Документ, подтверждающий уплату за выдачу разрешения  **2**. **Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1. **4** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | **1.** Схема транспортного средства (автопоезда), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с изображением размещения такого груза  **2.** Сведения о технических требованиях к перевозке заявленного груза в транспортном положении  **3**. **Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1. **5** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Иные документы** *(укажите, какие именно)*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**7. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области |  |
|  | **Другие:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**8. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**9. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**10. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**11. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление разрешения в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

**12. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**13. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**14. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления разрешения в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**15. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Документы транспортного средства (паспорт транспортного средства или свидетельство о регистрации транспортного средства), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов |  |
|  | Схема транспортного средства (автопоезда), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с изображением размещения такого груза |  |
|  | Сведения о технических требованиях к перевозке заявленного груза в транспортном положении |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Плата за получение разрешения |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |

**16. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**17. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**18. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**19. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №20 и №21 отвечают только представители организации-заявителя.*

**20. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**21. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**22. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **23** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **24** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **29** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **30** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**33. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**34. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №37)*.

**35. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Затруднений не возникает
2. Требование избыточных документов, сведений
3. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
4. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
5. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
6. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
7. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
8. Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу
9. Большие очереди
10. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
11. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
12. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
13. Низкая культура работников учреждений
14. Вымогательство при оформлении документов
15. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
16. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
17. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**36. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**37. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**38. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**39. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**40. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**41. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**42. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №43 и №44 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**43. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**44. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**45. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Физическое лицо
2. Индивидуальный предприниматель
3. Юридическое лицо

**46. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**47. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**48. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Форма № 12**

**Министерство экономического развития Новосибирской области**

**ЗАО «АКГ «РБС»**

**Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных услуг**

**Услуга: *Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области***

*Получателями данной услуги являются юридические лица или индивидуальные предприниматели, предполагающие осуществлять перевозку пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области, а также уполномоченные представители.*

*Опрашиваются представители организаций (руководители, зам. руководителей, начальники юридических служб и иное лицо), получивших разрешение в 2014 году (к настоящему моменту).*

***Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Ваша задача - получение максимально точных данных об уровне административных барьеров при получении государственных услуг для бизнеса, а также о временных и финансовых затратах и наиболее актуальных проблемах предоставления государственных услуг.***

***Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).***

**Здравствуйте!**

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению *качества исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг.*

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ни Ваше имя, ни название организации не будут фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы в опросном листе.

***Инструкция интервьюеру* (инструкцию зачитывать не нужно).**

1. Интервьюер, в начале опроса уточните с респондентом, о какой услуге пойдет речь. ***Опрашивать следует только те предприятия (организации), которые полностью завершили получение данной услуги в 2014 г. (к настоящему моменту)***
2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.
3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.
4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

**1. Код услуги: \_\_\_**

***Теперь приступайте к опросу и задайте первый вопрос.***

**2. В качестве какой организации (учреждения) Вы получали данную услугу?**

1. Организации-заявителя
2. Учреждения, оказывающего посреднические услуги

**3. С какой целью Вы обратились за предоставлением данной услуги?**

1. Получение разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси;
2. Получение дубликата на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области;
3. Переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области;
4. Аннулирование разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области.

**4. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. да *(переход к вопросу № 7).*

2. нет.

**6. Если не удалось, то почему? *(****можно выбрать несколько вариантов ответа).*

1. сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки).

2. сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

3. сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

4. не удалось подать документы в связи с большой очередью.

5. другая причина *(напишите свой вариант ответа)*. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. При получении разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси в какие органы власти (организации) Вам приходилось обращаться и какие документы Вы там получили?** *(выберите из списка или укажите дополнительные позиции)*

| **№ п/п** | **Органы власти (организации)** | **Результат (документ)** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | **1.**Свидетельство о регистрации транспортных средств, которые предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси  **2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3. Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **2** | Нотариус | **1.** Копии документов, заверенные нотариально  **2.Другой документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **3** | Банк | 1. Документ, подтверждающий уплату за выдачу разрешения  2. **Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **4** | *Документы, которые имеются в распоряжении заявителя* | 1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя)  2. Копия договора лизинга или договора аренды транспортного средства, которое предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании договора лизинга или договора аренды), заверенную заявителем, либо копия нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством, которое предполагается использовать индивидуальным предпринимателем для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании выданной физическим лицом нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством)  3. **Другой документ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **5** | **Иные организации** *(укажите, какие именно)* **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Иные документы** *(укажите, какие именно)*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**8. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?**

| **№ п/п** | **Название органа власти (учреждения)** | **Количество обращений в орган** |
| --- | --- | --- |
|  | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Другие:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

**9. Какое количество оформляемых документов для получения услуги Вы считаете оптимальным?**

*Укажите количество* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**10. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?**

1. да

2. нет

**11. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. да, хорошо

2. приблизительно

3. нет

**12. Какова примерная структура временных затрат Вашей компании при получении данной услуги?** (О*тметьте ответ в каждой строке таблицы).*

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, реально затраченных на процедуру** |
| --- | --- | --- |
|  | Получение документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Оформление разрешения в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области |  |
|  | **Другие***, напишите*  **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**13. Какое количество дней Вы считаете оптимальным для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *календарных дней.*

**14. Какое количество времени вы затратили на ожидание в очереди:**

*При подаче документов на получение услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут.*

*При получении результата услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут*

**15. Как Вы оцениваете дополнительные временные издержки (кроме непосредственного оформления разрешения в органе), связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, сбор документов в других органах власти и организациях, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими затратами времени?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**16. Какова примерная структура официальных расходов Вашей организации при получении данной услуги*?*** *(Учитывается стоимость различных платежей, по которым есть документальное подтверждение и/или документальные основания для оплаты (государственные пошлины, экспертизы и заключения на основании договоров и т.д.))*

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** |
| --- | --- | --- |
|  | Свидетельство о регистрации транспортных средств, которые предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси |  |
|  | Копия договора лизинга или договора аренды транспортного средства, которое предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании договора лизинга или договора аренды), заверенную заявителем, либо копия нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством, которое предполагается использовать индивидуальным предпринимателем для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании выданной физическим лицом нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством) |  |
|  | Отправление документов почтовой службой |  |
|  | Услуги копирования |  |
|  | Услуги нотариуса |  |
|  | Плата за получение разрешения |  |
|  | Иное: |  |
|  | Иное: |  |

**17. Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**18. Какова, на Ваш взгляд, должна быть общая стоимость получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

**19. Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?**

1. Значительные
2. Незначительные
3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

***Внимание!*** *На вопрос №21 и №22 отвечают только представители организации-заявителя.*

**21. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников)? Если да, то укажите сумму затрат на эти услуги?**

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*
2. Нет

**22. Чем Вы руководствовались, привлекая стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов)?** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. Необходимостью экономии времени сотрудников
2. Сложностью прохождения всех процедур получения услуги
3. Сложностью получения отдельных документов
4. Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов
5. Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата
6. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**23. Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения данной услуги** *(Можно выбрать несколько вариантов ответа.)*

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги
2. Из интернет-ресурсов учреждений и организаций
3. Из газет, журналов, по телевидению
4. Из нормативных актов
5. По телефону
6. При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу
7. Другое, *напишите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?** *(Обведите код ответа в каждой строке таблицы.)*

| **№ п/п** | **Показатель** | **Очень плохо** | **Плохо** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Очень хорошо** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели доступности*** | | | | | |
| **24** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **25** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **26** | **Удобство графика работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **27** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **28** | **Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **29** | **Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | ***Показатели качества*** | | | | | |
| **30** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **31** | **Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **32** | **Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **33** | **Соблюдение сроков оказания услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**34. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

1. да.

2. скорее да.

3. скорее нет.

4. нет.

5. затрудняюсь ответить.

**35. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги?**

1. да.

2. нет *(переход к вопросу №38)*.

**36. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги?** (*Назовите все, с чем сталкивались.)*

1. Затруднений не возникает
2. Требование избыточных документов, сведений
3. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
4. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
5. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
6. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)
7. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
8. Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу
9. Большие очереди
10. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
11. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)
12. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений
13. Низкая культура работников учреждений
14. Вымогательство при оформлении документов
15. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги
16. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
17. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**37. Какие проблемы предоставления данной услуги Вы считаете наиболее существенными?**

**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**38. Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?**

1. сокращение срока предоставления услуги.

2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).

3. улучшение условий ведения приема посетителей.

4. сокращение числа требуемых документов.

5. сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

6. уменьшение стоимости услуги.

7. упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. удобство графика работы учреждения.

9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

10. вежливость и профессионализм сотрудников.

11. улучшение территориальной доступности органа власти.

12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

13. другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**39. В целом вы удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?**

1. Да
2. Нет

**40. Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. улучшилось.

2. скорее улучшилось.

3. осталось без изменений.

4. скорее ухудшилось.

5. ухудшилось.

6. затрудняюсь ответить.

7. не получал данную услугу ранее

**41. Имеет ли Ваша компания или лично Вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?**

1. Да, имеет
2. Скорее имеет, чем не имеет
3. Скорее не имеет, чем имеет
4. Нет, не имеет
5. Затрудняюсь ответить

**42. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. да.

2. нет.

**43. Имеется ли у вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. да.

2. нет.

*На вопросы №44 и №45 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

**44. Если да, то куда именно обращались?**

1. непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.

2. к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.

3. к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.

4. в вышестоящий орган.

5. в суд.

6. Другое, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**45. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. очень хорошо.

2. скорее хорошо.

3. скорее плохо.

4. очень плохо.

5. затрудняюсь ответить.

***В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе***

**46. Какую категорию получателей услуг Вы представляете?**

1. Юридическое лицо
2. Индивидуальный предприниматель

**47. Какое общее количество работников на вашем предприятии, в организации, если Вы представляете юридическое лицо или индивидуальный предприниматель?**

1. Не имею наемных работников
2. До 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 101 до 250 человек
5. От 251 человека и больше

**48. Какой среднегодовой оборот вашего предприятия?**

*Укажите***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *руб.*

**48. Кем Вы работаете?**

1. Руководитель организации, предприятия
2. Зам руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за ответы!***

***Заполняется организатором опроса и интервьюером!***

Фамилия интервьюера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2  
Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области

**Государственная услуга №1 «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций»***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей, в том числе 7 представителей организаций частной системы здравоохранения, 5 заявителей – организации муниципальной системы здравоохранения и 3 индивидуальных предпринимателя.

26,7% опрошенных обращались за переоформлением лицензии, 73,3% респондентов – за получением лицензии на осуществление медицинской деятельности.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что все респонденты сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

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

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

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

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

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

4) Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области.

5) Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники).

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

7) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, а также обращаться в банк для оплаты государственной пошлины, что в свою очередь соответствует законодательству.

В соответствии с пунктом 16 Административного регламента[[1]](#footnote-1) в целях получения необходимых заключений и подтверждения сведений, представленных заявителем, министерство взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти:

1) Федеральной налоговой службой (ФНС России);

2) Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр);

3) Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

4) Федеральным казначейством (Казначейство России).

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги. Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 12,4 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 5,8 документов (от 2 до 10 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 1 до 20 документов (среднее значение – 7,57).

В таблице 1 представлены данные о количестве обращений респондентов в органы власти и учреждения при получении исследуемой услуги.

Таблица 1 – Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,6 | 3 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 1 | 2,3 | 4 |
| 4 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области | 1 | 1,44 | 3 |
| 5 | Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники) | 1 | 1,8 | 3 |
| 6 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 1 | 1,8 | 3 |
| 7 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2,14 | 3 |

Согласно данным таблицы 1, наибольшее количество раз заявители обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (4 раза). Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,63 раза, что соответствует нормативу. В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

Стоит отметить, что по результатам прошлогоднего мониторинга было установлено, что заявители обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области (4 раза), Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (4 раза).

Также необходимо указать, что только 13,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 33,3% опрошенных, 60% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги и 6,7% - не знакомы с административным регламентом.

***Оценка временных затрат.*** По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 19 до 145 дней и в среднем составляют 77,3 дней (табл. 2). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 2 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (ФНС) | 1 | 1,4 | 2 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра) | 2 | 2 | 2 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Управление Роспотребнадзора) | 2 | 26,1 | 60 |
| **4** | Получение документов в Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области | 1 | 5 | 20 |
| **5** | Получение документов в организациях, имеющих лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 1 | 2,8 | 10 |
| **6** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющих ее в пользование | 1 | 2,3 | 5 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **9** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 10 | 36,71 | 45 |
|  | **Итого:** | **19,0** | **77,3** | **145,0** |

Согласно данным табл. 2, наибольшее количество времени затрачено заявителями при получении документов в Управлении Роспотребнадзора 60 дней, оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области – 45 дней.

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 46 до 240 дней и в среднем составляют 120,7 дней. В таблице 3 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 3 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (ФНС) | 1 | 7,57 | 20 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра) | 10 | 17,5 | 20 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Управление Роспотребнадзора) | 10 | 37,74 | 60 |
| **4** | Получение документов в Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области | 3 | 17,78 | 60 |
| **5** | Получение документов в организациях, имеющих лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 2 | 7,43 | 15 |
| **6** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющих ее в пользование | 2 | 6,43 | 10 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | 7 | 9,14 | 10 |
| **8** | Услуги нотариуса | 1 | 2 | 15 |
| **9** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 10 | 15,11 | 30 |
|  | **Итого:** | **46** | **120,7** | **240** |

Согласно данным, представленным в таблицах 2 и 3, общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги существенно сократились (в 1,56 раза).

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 10 до 45 дней (среднее значение – 25,07 дня). В 2013 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 15 до 50 дней (среднее значение - 31,63 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - *в течение 45 рабочих дней* (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых документов (в соответствии с пунктом 21 Административного регламента) до дня принятия министерством решения о предоставлении (отказе в предоставлении) лицензии);

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменением наименования, адреса места нахождения юридического лица (если лицензиатом является юридическое лицо), изменением места жительства, имени, фамилии и (в случае, если имеется) отчества индивидуального предпринимателя, реквизитов документа, удостоверяющего его личность (если лицензиатом является индивидуальный предприниматель), прекращением лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращением выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - *в течение 10 рабочих дней* (со дня поступления в министерство заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов (в соответствии с требованиями пунктов 22 и 23 Административного регламента) до дня принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - *в течение 30 рабочих дней* (со дня поступления в министерство заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов (в соответствии с требованиями пунктов 22, 24 и 25 Административного регламента) до дня принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

4) выдача лицензии - *в течение 3 рабочих дней* после дня подписания и регистрации лицензии министерством она вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - *в течение 3 рабочих дней* со дня приема министерством заявления и документов в соответствии с пунктами 26, 27 Административного регламента;

6) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - *в течение 5 рабочих дней* со дня получения заявления о предоставлении таких сведений;

7) прекращение действия лицензии - *в течение 10 рабочих дней* министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 1 до 30 минут (среднее значение – 6,57 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 20 минут (среднее значение – 4,93 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов и при получении результата государственной услуги - 15 мин.

По результатам мониторинга в 2013 году время ожидания в очереди при подаче документов на получение услуги варьировалось от 10 до 120 минут (среднее значение – 27,39 мин.).

На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 10 до 60 минут (среднее значение – 28,26 мин.).

86,7 % опрошенных считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2013 году такого мнения придерживались только 56% респондентов. Остальные опрошенные (13,3%) затруднились ответить.

***Оценка финансовых затрат.***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 10 400 до 14 000 рублей при нормативном размере затрат не более 6 000 руб. (табл. 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Санитарно-эпидемиологического заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений | 8 000 | 8 000 | 8 000 |
| **2** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Документ, подтверждающий государственную регистрацию медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Договор с организацией, имеющей лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской изделий | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, сертификата специалиста, а также дополнительного профессионального образования и сертификата специалиста по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, - высшего профессионального образования, послевузовского (для специалистов с медицинским образованием) и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Копии документов, подтверждающих наличие у индивидуального предпринимателя - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста, а при намерении осуществлять доврачебную помощь - среднего медицинского образования и сертификата специалиста по соответствующей специальности | 0 | 0 | 0 |
| **9** | Копии документов, подтверждающих наличие у работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры, среднего, высшего, послевузовского и (или) дополнительного медицинского или иного необходимого для выполнения заявленных работ (услуг) профессионального образования и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | 0 | 0 | 0 |
| **10** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **11** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **12** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **13** | Оплата государственной пошлины | 2 400 | 4 933,33 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **10 400** | **12 933,33** | **14 000** |

Согласно данным табл. 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 12 933,33 руб. (от 10 400 до 14 000 руб.).

Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при получении санитарно-эпидемиологического заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений (максимальное значение – 8 000 руб.), а также при оплате государственной пошлины (максимальное значение – 6 000 руб.).

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии - 6 000 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 2 600 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 600 рублей;

предоставление (выдача) дубликата лицензии - 600 рублей;

продление срока действия лицензии - 600 рублей.

Большинство опрошенных (60%) считают такую сумму расходов обоснованной.33,3% респондентов указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. Остальные опрошенные (6,7%) затруднились ответить.

В ходе мониторинга в 2013 году 95,7% указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. По мнению 2,2% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 3 000 до 50 000 руб. (среднее значение – 14 125 руб.). В 2013 году данная сумма варьировалась в меньшем диапазоне от 1 000 до 15 000 руб. (среднее значение – 5 323,26 руб.)

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 11 855,99 руб. Таким образом, можно сделать вывод об увеличении расходов заявителей при получении исследуемой услуги. Однако, можно отметить, изменения в структуре расходов.

В таблице 5 представлена структура официальных расходов заявителей при получениигосударственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 5 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Санитарно-эпидемиологического заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений | 600 | 2 077,78 | 3 000 |
| **2** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | 500 | 756,25 | 1 000 |
| **3** | Документ, подтверждающий государственную регистрацию медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | 300 | 606,25 | 1 000 |
| **4** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений | 800 | 987,5 | 1 000 |
| **5** | Договор с организацией, имеющей лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской изделий | 0 | 260 | 500 |
| **6** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, сертификата специалиста, а также дополнительного профессионального образования и сертификата специалиста по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, - высшего профессионального образования, послевузовского (для специалистов с медицинским образованием) и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Копии документов, подтверждающих наличие у индивидуального предпринимателя - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста, а при намерении осуществлять доврачебную помощь - среднего медицинского образования и сертификата специалиста по соответствующей специальности | 0 | 0 | 0 |
| **9** | Копии документов, подтверждающих наличие у работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры, среднего, высшего, послевузовского и (или) дополнительного медицинского или иного необходимого для выполнения заявленных работ (услуг) профессионального образования и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | 0 | 0 | 0 |
| **10** | Отправление документов почтовой службой | 100 | 233,33 | 500 |
| **11** | Услуги копирования | 100 | 281,25 | 500 |
| **12** | Услуги нотариуса | 2 400 | 3 166,67 | 6 000 |
| **13** | Оплата государственной пошлины | 2 000 | 3 486,96 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **6 800** | **11 855,99** | **19 500** |

Данные о фактическом и нормативном уровне издержек представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на осуществление медицинской деятельности

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленная стоимость** | **Средняя фактическая стоимость по НСО** | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Санитарно-эпидемиологического заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений | *не установлено* | 8000 | - |
| **2** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | *не установлено* | 0 | - |
| **3** | Документ, подтверждающий государственную регистрацию медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | *не установлено* | 0 | - |
| **4** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений | *не установлено* | 0 | - |
| **5** | Договор с организацией, имеющей лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской изделий | *не установлено* | 0 | - |
| **6** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, сертификата специалиста, а также дополнительного профессионального образования и сертификата специалиста по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» | *не установлено* | 0 | - |
| **7** | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, - высшего профессионального образования, послевузовского (для специалистов с медицинским образованием) и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | *не установлено* | 0 | - |
| **8** | Копии документов, подтверждающих наличие у индивидуального предпринимателя - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста, а при намерении осуществлять доврачебную помощь - среднего медицинского образования и сертификата специалиста по соответствующей специальности | *не установлено* | 0 | - |
| **9** | Копии документов, подтверждающих наличие у работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры, среднего, высшего, послевузовского и (или) дополнительного медицинского или иного необходимого для выполнения заявленных работ (услуг) профессионального образования и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | *не установлено* | 0 | - |
| **10** | Отправление документов почтовой службой | *не установлено* | 0 | - |
| **11** | Услуги копирования | *не установлено* | 0 | - |
| **12** | Услуги нотариуса | *не установлено* | 0 | - |
| **13** | Оплата государственной пошлины | 6 000 | 4 933,33 | - |
|  | **Итого:** |  | **12 933,33** |  |

Как следует из табл. 6, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам. Государственная пошлина за выдачу лицензии на осуществление медицинской деятельности в среднем составила 4 933,33 руб. при нормативно установленной стоимости в 6 000 руб.

Большинство опрошенных (80%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Остальные 20% респондентов затруднились ответить.

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

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

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

В ходе мониторинга было выявлено, что только у 6,7% респондентов возникла необходимость в услугах сторонних организаций (посредников) в целях экономии времени и в связи со сложностью прохождения процедур получения услуги. Стоимость услуг сторонней организации при этом названа не была. В качестве основной причины, побудившей обратиться к посредникам, заявители указали необходимость экономии времени сотрудников.

***Оценка качества и доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 7).

Таблица 7 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,93 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,93 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,43 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[2]](#footnote-2) | 5,00 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 |
|  | **Среднее значение** | **4,88** |

Уровень доступности услуги составил 4,88 балла, что существенно выше данного показателя в 2013 году (4,51 балла).

Самую низкую оценку (4,43 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». Наивысший балл (5,0) респонденты присвоили параметрам «Доступность информации о порядке предоставления услуги», «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» и «Информационная доступность порядка приема заявителей».

В 2013 году самую низкую оценку (4,37 балла) респонденты также присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». Помимо этого, достаточно низко заявители оценили «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (4,41 балла). Наивысший балл респонденты присвоили параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги» - 4,7 балла.

52,2% опрошенных отметили, что получили информацию о процедуре получения данной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций, 34,8% респондентов – при личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу. По 4,3% респондентов получили информацию по телефону, из личного опыта и др.

Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 8).

Таблица 8 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 5,00 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 5,00 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,93 |
|  | **Среднее значение** | **4,98** |

Данные таблицы 8 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают чуть выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,98 балла. По результатам мониторинга 2013 года уровень качества составлял 4,43 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (4,93 балла). Остальным параметрам был присвоен наивысший балл (5,0). Качество предоставления данной услуги можно оценить «очень высоко».

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 86,6% респондентов, остальные 13,3% затруднились ответить.

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги. Однако 6,7% опрошенных имеет претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу из числа опрошенных не оказалось, 86,7% претензий не имеет, остальные 6,7% затруднились с ответом.

Кроме того, 46,7% респондентов отметили, существенное улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, 13,3% опрошенных отметили, что качество осталось без изменений, 40% данную услугу ранее не получали.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 86,7% опрошенных. В 2013 году 89,1% опрошенных дали положительный ответ.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 99,5%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составил 89,4%.

***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. 9).

Таблица 9 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2012 год** | **2013 год** | **2014 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 30 | 10,9 |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 30 | 15,2 | 8,3 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 |  |  |
| 5 | Большие очереди | 30 | 10,9 |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 40 | 2,2 |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  | 2,2 |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |

Из таблицы 9 видно, что единственная проблема, с которой столкнулись заявители при получении лицензии на осуществление медицинской деятельности, стала хождение по многим кабинетам (8,3%). Большинство опрошенных 91,7% ответили, что затруднений при получении данной услуги не испытывали, в 2013 году так ответили 95,7% опрошенных.

Показательно сравнение данных результатов с данными мониторинга, проведенного по заказу Минэкономразвития Новосибирской области в 2013 году. По сравнению с прошлогодним мониторингом, в этом году респонденты отметили меньше факторов, которые препятствовали получению государственной услуги, такие как:

- сложность заполнения официальных бланков;

- большие очереди;

- отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.);

- отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).

Наиболее существенными проблемами при получении исследуемой услуги заявители считают:

- длительное рассмотрение документов (17,6%);

- частые изменения нормативной базы (вводят новые виды медицинской деятельности и приходится переоформлять лицензии) – 5,9%;

- отсутствие филиала Росреестра (в Советском районе г. Новосибирска) - 5,9%

- необходимо организовать услугу предварительной записи приема по телефону или на сайте органа власти – 5,9%;

- и пр.

В ходе опроса определено, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем заявителей считают:

1) сокращение срока предоставления услуги (35,3% опрошенных);

2) сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (5,9%);

3) улучшение территориальной доступности органа власти (5,9%).

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций» (табл. 10).

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

Таблица 10 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 15,11 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 6,57 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 4,93 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 4 933,33 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,14 | 0,93 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 12[[3]](#footnote-3) | 12,4 | 0,93 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 6,7% | 0,93 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,98** |

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

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2013 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,93 (или 93%).

**Государственная услуга №2 «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование фармацевтической деятельности»***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей, из них 9 заявителей, представляющих организации частной системы здравоохранения, 5 заявителей – организаций муниципальной системы здравоохранения и 1 индивидуальный предприниматель.

Большинство опрошенных (73,3%) обращались за переоформлением лицензии на осуществление фармацевтической деятельности. Остальные респонденты (26,7%) обращались за получением лицензии на осуществление фармацевтической деятельности.

В ходе исследования определено, что практически все респонденты (93,3%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что все респонденты сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

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

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

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

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

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

4) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такие процедуры как заверение документов у нотариуса и оплату государственной пошлины в финансовой организации, что в свою очередь соответствует законодательству.

А также, по словам респондентов, 60% опрошенных обращались в иные организации[[4]](#footnote-4), что не предусмотрено законодательством.

В соответствии с пунктом 16 Административного регламента[[5]](#footnote-5) в целях получения необходимых заключений и подтверждения сведений, представленных заявителем, министерство взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти:

1) Федеральной налоговой службой;

2) Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии;

3) Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

4) Федеральным казначейством.

Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 8,47 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 3 до 7 (среднее значение – 4,38 документов). Точно такие же результаты по данному вопросу были получены в ходе мониторинга в 2013 году.

В таблице 11 представлена информация о количестве обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении исследуемой государственной услуги.

Таблица 11 – Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 0 | 0,27 | 1 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0,07 | 1 |
| 3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 0 | 0,73 | 3 |
| 4 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 1 | 1,87 | 2 |
| 5 | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |

Согласно данным таблицы 11, максимальное значение количества обращений выявлено в Управлении Роспотребнадзора по Новосибирской области – 3 раза.

Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,63 раза, что соответствует нормативу. В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

Стоит отметить, что в ходе прошлогоднего мониторинга максимальное количество обращений заявителей также было зафиксировано в Роспотребнадзор и составило 4 раза.

Также необходимо отметить, что 100% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 60% опрошенных, 26,7% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги и 13,3% - не знакомы с административным регламентом.

***Оценка временных затрат.***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование фармацевтической деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 39 до 107 дней и в среднем составляют 56,97 дней (табл. 12).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 12 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1 | 1 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 1 | 1 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 30 | 37,5 | 60 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 7 | 17,47 | 45 |
|  | **Итого:** | **39** | **56,97** | **107** |

Согласно данным табл. 12, наибольшее количество времени затрачено заявителями при получении документов в Управлении Роспотребнадзора (60 дней) и Минздраве НСО (45 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 51 до 108 дней и составляют в среднем 78,61 дней. В таблице 13 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 13 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 3 | 5,21 | 7 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 15 | 18,42 | 30 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 15 | 27,76 | 40 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 7 | 9,5 | 10 |
| **5** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **6** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 10 | 16,72 | 20 |
|  | **Итого:** | **51** | **78,61** | **108** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 5 до 15 дней (среднее значение – 10,93 дней). В 2013 году заявители указали, что оптимальным является срок от 20 до 40 дней (среднее значение - 27,59 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - в срок, не превышающий *45 рабочих дней* со дня приема министерством заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых документов в соответствии с пунктом 21 Административного регламента;

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменением наименования, адреса места нахождения юридического лица (если лицензиатом является юридическое лицо), изменением места жительства, имени, фамилии и (в случае, если имеется) отчества индивидуального предпринимателя, реквизитов документа, удостоверяющего его личность (если лицензиатом является индивидуальный предприниматель), прекращением лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращением выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - в срок, не превышающий *10 рабочих дней* со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктами 22 и 23 Административного регламента;

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - в срок, не превышающий *30 рабочих дней* со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктами 22, 24 и 25 Административного регламента соответственно;

4) выдача лицензии - в течение *3 рабочих дней* после дня подписания и регистрации лицензии министерством она вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - в течение *3 рабочих дней* со дня получения министерством заявления и документов в соответствии с пунктами 26, 27 Административного регламента;

6) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - в течение *5 рабочих дней* со дня получения заявления о предоставлении таких сведений;

7) прекращение действия лицензии - в течение *10 рабочих дней* министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности.

Исходя из данных табл. 12, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 1 до 60 минут (среднее значение – 9,13 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 10 минут (среднее значение – 7,2 мин.).

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 20 до 40 минут (среднее значение – 27,24 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 20 до 40 минут (среднее значение – 28,62 мин.).

Большинство опрошенных (66,7%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, 26,7% считают издержки значительными, 6,7% - затруднились ответить. В 2013 году посчитали временные издержки незначительными 86,2% респондентов.

***Оценка финансовых затрат.***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 600 до 2 600 руб. (табл. 14).

Таблица 14 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании необходимых для осуществления фармацевтической деятельности оборудования и помещений, соответствующих установленным требованиям | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии помещений требованиям санитарных правил (за исключением медицинских организаций, обособленных подразделений медицинских организаций) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании и сертификатов специалистов у руководителя организации, индивидуального предпринимателя и работников заявителя (за исключением обособленных подразделений медицинских организаций) | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Оплата государственной пошлины | 600 | 1 540 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **600** | **1 540** | **2 600** |

Согласно данным табл. 14, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 1 540 руб., общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 600 до 2 600 рублей.

Единственные финансовые затраты заявитель понес при оплате государственной пошлины (максимальное значение – 2 600 руб.).

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии - 6 000 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 2 600 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 600 рублей;

предоставление (выдача) дубликата лицензии - 600 рублей;

продление срока действия лицензии - 600 рублей.

Как следует из табл. 14, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 5 907,71 руб.

В таблице 15 представлена структура официальных расходов заявителей при получении государственных услуг по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 15 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании необходимых для осуществления фармацевтической деятельности оборудования и помещений, соответствующих установленным требованиям | 0 | 333,33 | 1 000 |
| **2** | Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии помещений требованиям санитарных правил (за исключением медицинских организаций, обособленных подразделений медицинских организаций) | 0 | 1 276,19 | 2 000 |
| **3** | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании и сертификатов специалистов у руководителя организации, индивидуального предпринимателя и работников заявителя (за исключением обособленных подразделений медицинских организаций) | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 100 | 300 |
| **5** | Услуги копирования | 0 | 180,95 | 300 |
| **6** | Услуги нотариуса | 0 | 1 100 | 3 000 |
| **7** | Оплата государственной пошлины | 1 000 | 2 917,24 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **1 000** | **5 907,71** | **12 600** |

60% опрошенных ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами незначительными, остальные 40% затруднились с ответом.

Кроме того, большинство опрошенных (93,3%) считают сумму официальных расходов за данную услугу вполне обоснованной. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

По мнению заявителей, общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 1 258,33 руб. (от 500 до 2 600 руб.).

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

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

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

Результаты мониторинга показали, что 6,7% заявителей пользовались услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги. При этом сумма затрат на эти услуги составила 25 000 руб. Причиной обращения к посредникам явилась сложность прохождения всех процедур получения услуги.

***Оценка качества и доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 16).

Таблица 16 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,67 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,67 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,67 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,40 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[6]](#footnote-6) | 5,00 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,80 |
|  | **Среднее значение** | **4,70** |

Уровень доступности услуги составил 4,70 балла. В 2013 году аналогичный показатель составил 4,56 балла. Можно сделать вывод, что доступность услуги незначительно выросла.

Самую низкую оценку (4,4 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». Наивысшую оценку (5,0 баллов) заявители поставили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей».

Стоит отметить, что в ходе прошлогоднего мониторинга параметр «Территориальная доступность учреждений» получил один из самых высоких баллов (4,62). Самую низкую оценку (4,41 балла) респонденты присвоили параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения».

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

86,7% опрошенных отметили, что получили информацию о процедуре получения данной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций, по 33,3% респондентов - при личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу и по телефону, 13,3% респондентов - из нормативных актов

Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 17).

Таблица 17 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,93 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,80 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,93 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 5,00 |
|  | **Среднее значение** | **4,92** |

Данные таблицы 17 позволяют сделать вывод, что уровень качества услуг выше доступности исследуемой услуги. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,92 балла.

Стоит отметить, что в 2013 году среднее значение уровня качества составляло 4,56 балла. Таким образом, уровень качества повысился по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга на 0,36 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приема)» (4,8 балла). Наивысшую оценку – по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» - 5 баллов.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 86,7% респондентов, по 6,7% опрошенных выбрали ответы «скорее нет, чем да» и «затрудняюсь ответить».

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги. Однако 13,3% заявителей указали, что имеют претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу.

Кроме того, 53,3% респондентов отметили улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет Остальные респонденты (46,7%) указали, что качество предоставления услуги осталось без изменений.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 80% опрошенных. В 2013 уровень удовлетворенности заявителей условиями ведения предпринимательской деятельности составлял 96,6%.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 96,2%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составил 91,2%.

***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. 18).

Таблица 18 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших данный фактор, %** | |
| **2013** | **2014 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 10,3 |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 6,9 |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |  |
| 5 | Большие очереди | 10,3 |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 3,4 |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  | 13,3 |

Из таблицы 18 видно, что единственной проблемой, с которой столкнулись заявители при получении лицензии на осуществление фармацевтической деятельности, является требование избыточных документов, сведений (13,3%). Примечательно, что по результатам мониторинга 2013 года респонденты сталкивались с большим количеством проблем:

- сложность заполнения официальных бланков - 10,3%

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) - 6,9%

- большие очереди - 10,3%

- отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги - 3,4%.

Наиболее существенной проблемой при получении исследуемой услуги заявители считают длительное рассмотрение документов (26,7%), остальные опрошенные (73,3%) отметили, что существенные проблемы отсутствуют.

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем заявители считают:

- сокращение срока предоставления услуги - 33,3%;

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) – 13,3%.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление фармацевтической деятельности» (табл. 19).

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* исследуемой государственной услуги составила 0,97.

Таблица 19 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 17,47 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 9,13 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 7,2 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 1 540 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,87 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 7 | 8,47 | 0,83 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 6,7% | 0,93 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,97** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство здравоохранения Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 97%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2013 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,90 (или 90%).

**Государственная услуга №3 «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством здравоохранения Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей, получивших лицензию на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, в 2014 году.

Большинство опрошенных (86,7%) обращались за переоформлением лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических и психотропных средств, остальные заявители (13,3%) обратились за получением лицензии.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что все респонденты сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

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

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

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

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

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

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

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

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

Заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как оплата государственной пошлины в финансовой организации, что также соответствует законодательству.

Согласно пункту 16 Административного регламента[[7]](#footnote-7) в целях получения необходимых заключений и подтверждения сведений, представленных заявителем, министерство взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти:

1) Федеральной налоговой службой;

2) Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии;

3) Федеральной службой Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков;

4) Федеральным казначейством.

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

Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 11,27 документов. В 2013 году среднее количество документов составило - 8,47.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 4,93 документов (от 1 до 14 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 6 до 10 документов (среднее значение – 8,46).

Таблица 20 – Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 0 | 0,27 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 1 | 1,07 | 2 |
| 5 | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью. | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 0 | 0,8 | 1 |
| 7 | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |

Согласно данным таблицы 20, заявителям не приходилось обращаться в органы власти и учреждения при получении государственной услуги более двух раз. Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,19 раза, что соответствует нормативу.

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

По результатам прошлогоднего мониторинга наибольшее количество раз пришлось обращаться заявителям в Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области, Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии – по 3 обращения.

Необходимо указать, что только 13,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 66,7% опрошенных, 33,3% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

***Оценка временных затрат***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 24 до 60 дней и составляют в среднем 42,84 дня (табл. 21).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 21 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,5 | 2 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 1 | 1 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 10 | 22,8 | 30 |
| **4** | Получение документов в медицинских государственных и муниципальных учреждениях, имеющих лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 1 | 1,07 | 2 |
| **5** | Получение документов в организациях и учреждениях, имеющих право заниматься охранной деятельностью | 1 | 1 | 1 |
| **6** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 1 | 1 | 1 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | 1 | 1 | 1 |
| **8** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **9** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области[[8]](#footnote-8) | 7 | 12,47 | 21 |
|  | **Итого:** | **24** | **42,84** | **60** |

Согласно данным табл. 21, наибольшее количество времени затрачено заявителями на получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области (максимальное значение – 30 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьировались от 72 до 121 дней и составили в среднем 98,64 дня. В таблице 22 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 22 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 5 | 5 | 5 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 15 | 17,5 | 20 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 10 | 15 | 20 |
| **4** | Получение документов в медицинских государственных и муниципальных учреждениях, имеющих лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 5 | 9,17 | 15 |
| **5** | Получение документов в организациях и учреждениях, имеющих право заниматься охранной деятельностью | 1 | 7,3 | 15 |
| **6** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 5 | 5 | 5 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | 10 | 10 | 10 |
| **8** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **9** | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 20 | 28,67 | 30 |
|  | **Итого:** | **72** | **98,64** | **121** |

Согласно данным, представленным в таблицах 21 и 22, общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги существенно сократились (в среднем в 2,3 раза).

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 7 до 21 дней (среднее значение – 11,93 дня). В 2013 году, по мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги являлся срок равный 30 дням.

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - *в течение 45 рабочих дней* (с даты поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых документов (в соответствии с пунктом 21 Административного регламента) до даты принятия министерством решения о предоставлении (отказе в предоставлении) лицензии);

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменения его наименования, адреса места нахождения, прекращения лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращения выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - *в течение 10 рабочих дней* (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов (в соответствии с пунктами 22 и 23 Административного регламента) до даты принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - *в течение 30 рабочих дней* (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов (в соответствии с пунктами 22, 24 и 25 Административного регламента соответственно) до даты принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

4) выдача лицензии - *в течение 3 рабочих дней* после дня подписания и регистрации лицензии министерством, вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - *в течение 3 рабочих дней* с даты приема министерством заявления и документов в соответствии с пунктом 26 Административного регламента;

6) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - *в течение 5 рабочих дней* со дня получения заявления о предоставлении таких сведений;

7) прекращение действия лицензии - в *течение 10 рабочих дней* министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности.

Исходя из данных табл. 21, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги заявители затратили от 1 до 60 минут (среднее значение – 7 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги - от 1 до 40 минут (среднее значение – 5,07 мин.).

По результатам прошлогоднего мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области, установлено, что на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги заявители затратили от 10 до 20 минут (среднее значение – 16,67 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги - от 10 до 30 минут (среднее значение – 16,33 мин.).

Большинство опрошенных (80%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2013 году такой ответ дали также 80% опрошенных.

Остальные опрошенные (20%) затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 600 до 3 000 руб. (табл. 23).

Таблица 23 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующих установленным требованиям и необходимых для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений помещений и земельных участков | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующего установленным требованиям и необходимого для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений оборудования | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Договор оказания услуг с организациями и учреждениями, имеющими право заниматься охранной деятельностью | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Копии справок об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам, психотропным веществам, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Копия заключения об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Копия заключения о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **9** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **10** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **11** | Оплата государственной пошлины | 600 | 880 | 3 000 |
|  | **Итого:** | **600** | **880** | **3 000** |

Согласно данным табл. 23, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 880 руб. Единственные финансовые затраты заявитель понес при оплате государственной пошлины (максимальное значение – 3 000 руб.).

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии - 6 000 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 2 600 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 600 рублей;

предоставление (выдача) дубликата лицензии - 600 рублей;

продление срока действия лицензии - 600 рублей.

Как следует из табл. 23, в Новосибирской области по данной услуге не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 5 613,33 руб. Таким образом, можно сделать вывод о существенном уменьшении расходов заявителей при получении исследуемой услуги.

В таблице 24 представлена структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 24 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующих установленным требованиям и необходимых для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений помещений и земельных участков | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующего установленным требованиям и необходимого для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений оборудования | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Договор оказания услуг с организациями и учреждениями, имеющими право заниматься охранной деятельностью | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Копии справок об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам, психотропным веществам, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Копия заключения об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами Российской Федерации | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Копия заключения о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **9** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **10** | Услуги нотариуса | 2 000 | 2 333,33 | 3 000 |
| **11** | Оплата государственной пошлины | 2 600 | 3 280 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **4 600** | **5 613,33** | **9 000** |

86,7% опрошенных ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами незначительными, остальные 13,3% затруднились с ответом. В 2013 году все респонденты ответили, что считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными.

Кроме того, все респонденты считают сумму официальных расходов за данную услугу вполне обоснованной.

По мнению заявителей общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 800 руб. (от 400 до 3 000 руб.).

Результаты мониторинга 2013 года показали, что сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 600 до 6 000 руб. (среднее значение – 3 146,67 руб.).

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

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

6,7% респондентов отметили, что сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься деятельностью, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ. Сумма затрат при этом составила 600 рублей.

Необходимо отметить, что ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***Оценка качества и доступности услуги*** Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 25).

Таблица 25 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,87 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,87 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,73 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,87 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[9]](#footnote-9) | 5,00 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,93 |
|  | **Среднее значение** | **4,88** |

Уровень доступности услуги составил 4,88 балла. По итогам мониторинга 2013 года уровень доступности составлял 4,48 балла. Можно сделать вывод, о повышении уровня доступности по данной услуге.

Самую низкую оценку (4,73 балла) заявители выставили по параметру «Удобство графика работы». В 2013 году самую низкую оценку (4,33) респонденты присвоили параметрам «Территориальная доступность учреждений».

Наивысшую оценку заявители поставили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» (5,0 баллов). В 2013 году самую высокую оценку заявители присвоили параметру «Полнота и понятность представленной информации» - 4,6 балла.

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

80% опрошенных отметили, что получили информацию о процедуре при личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, 40% из Интернет-ресурсов учреждений и организаций, 20%респондентов получили информацию по телефону. Из нормативных актов получили информацию 13,3% респондентов, по 6,7% респондентов получили информацию собственного опыта и на стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги.

Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 26).

Таблица 26 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 5,00 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,93 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 5,00 |
|  | **Среднее значение** | **4,98** |

Данные таблицы 26 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества исследуемой услуги составил 4,98 балла, что выше прошлогоднего результата (4,53 баллов).

Наименьшую оценку заявители присвоили по параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» - 4,93 балла. По результатам прошлогоднего мониторинга данный параметр также набрал наименьший балл 4,33.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 93,4% респондентов, 6,7% затруднились ответить.

Показательным является тот факт, что ни один из заявителей не указал, что имеет претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу.

Кроме того, 80% респондентов отметили улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет. По мнению 6,7% опрошенных качество предоставления услуги осталось без изменений.

С жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг за последние 6 лет обращались 13,3% респондентов. Заявители не указали куда они обращались с жалобой и каков результат ее рассмотрения.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» все опрошенные ответили утвердительно (100%).

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 98,6%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составлял 90,1%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 27).

Таблица 27 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2012 год** | **2013 год** | **2014 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 25 | 13,3 |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 12,5 |  | 6,7 |
| 5 | Большие очереди | 12,5 |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  |  | 6,7 |

Из таблицы 27 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии, является неудобный режим работы учреждений и требование избыточных документов, сведений (по 6,7%).

Наиболее существенными проблемами при получении исследуемой услуги заявители считают:

- ограниченное количество дней приема заявителей (13,3%) (предлагается увеличить количество дней приема);

- хождение по различным инстанциям при процедуре переоформление лицензии (6,7%) (предлагается исключить обращения в другие инстанции, кроме Министерства здравоохранения Новосибирской области).

Остальные 73,3% респондента отметили, что существенные проблемы отсутствуют.

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем заявители считают:

- все параметры предоставления услуги имеют значение (26,7%);

- удобство графика работы (13,3%);

- сокращение числа требуемых документов (6,7%).

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств» (табл. 28). *Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,93.

Таблица 28 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Среднее фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 12,47 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 7 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 5,07 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 880 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 7 | 11,27 | 0,62 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,95** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство здравоохранения Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 95%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2013 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,96 (или 96%).

**Государственная услуга №4 «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»)»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством образования, науки и инновационной политики Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей – организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.

Большинство респондентов (60%) обращались за получением лицензии на осуществление образовательной деятельности. Остальные опрошенные (40%) за переоформлением лицензии на осуществление образовательной деятельности.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Однако, только 73,3% респондентов сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. В качестве причин, по которым не смогли сдать документы с первого раза, заявители указали следующие:

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки) (40%);

- сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные (40%);

- сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов (20%).

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

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

2) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области").

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

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

5) Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области.

6) Государственная инспекция безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации.

7) Медицинская организация либо организация, осуществляющая производство лекарственных средств, организация, осуществляющая производство и изготовление медицинских изделий, аптечная организация, судебно-экспертное учреждение или иная организация, осуществляющая деятельность в сфере охраны здоровья.

Следует отметить, что в Административном регламенте[[10]](#footnote-10) нет указания на то, кто осуществляет взаимодействие с указанными органами власти и учреждениями, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Согласно результатам исследования, ни один из респондентов не представлял в органы власти документы, не указанные в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, в административном регламенте предоставления государственной услуги. Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 8,4 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 3,87 документов (от 3 до 5 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 3 до 10 документов (среднее значение – 5,35).

Необходимо указать, что только 13,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 66,7% опрошенных, 33,3% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

В таблице 29 представлены данные о количестве обращений респондентов в органы власти и учреждения при получении исследуемой услуги.

Таблица 29 – Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 1 | 2,33 | 4 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области" | 2 | 2,27 | 3 |
| 3 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 0 | 0,27 | 1 |
| 4 | Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области | 2 | 2,13 | 3 |

Согласно данным таблицы 29, наибольшее количество раз заявители обращались в Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) (4 раза). Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,75 раза, что соответствует нормативу.

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

По результатам прошлогоднего мониторинга данной услуги наибольшее количество раз (4 раза) заявители обращались также в Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области).

***Оценка временных затрат.***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 17 до 541 дней и составляют в среднем 100,5 дней (табл. 30).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 30 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 1 | 35,8 | 180 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") | 5 | 34,87 | 180 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области; | 1 | 1 | 1 |
| **4** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Проведение экспертной оценки последствий договора аренды для обеспечения образования, воспитания, развития, отдыха и оздоровления детей, оказания им медицинской, лечебно-профилактической помощи, социальной защиты и социального обслуживания детей | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Оформление лицензии в Министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области | 10 | 28,86 | 180 |
|  | **Итого:** | **17,0** | **100,5** | **541,0** |

Согласно данным табл. 30, наибольшее количество времени затрачено заявителями на получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области), получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") и оформление лицензии в Министерстве образования Новосибирской области (максимальное значение – 180 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 46 до 165 дней и составляют в среднем 92,52 дней.

В таблице 31 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 31 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 10 | 24,29 | 30 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") | 10 | 22,86 | 30 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области; | 10 | 10 | 10 |
| **4** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 2,2 | 5 |
| **5** | Проведение экспертной оценки последствий договора аренды для обеспечения образования, воспитания, развития, отдыха и оздоровления детей, оказания им медицинской, лечебно-профилактической помощи, социальной защиты и социального обслуживания детей | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Услуги нотариуса | 1 | 2,61 | 30 |
| **8** | Оформление лицензии в Министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области | 14 | 30,56 | 60 |
|  | **Итого:** | **46** | **92,52** | **165** |

Согласно результатам таблиц 30 и 31, общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги существенно увеличились (до 3,28 раз).

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 7 до 30 дней (среднее значение – 17,8 дней). В 2013 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 7 до 45 дней (среднее значение – 27,45 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок составляет:

1) принятие министерством решения о предоставлении лицензии, выдаче временной лицензии осуществляется в срок, не превышающий *45 рабочих дней со дня приема заявления* о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

2) принятие министерством решения о переоформлении лицензии осуществляется в срок, не превышающий *30 рабочих дней со дня приема заявления* о переоформлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

3) принятие министерством решения о переоформлении лицензии в случае возникновения образовательного учреждения, научной организации или иной организации в результате реорганизации в форме слияния в случае наличия лицензии у одного или нескольких реорганизованных юридических лиц, реорганизации образовательного учреждения, научной организации или иной организации в форме присоединения к ним юридического лица в случае наличия лицензии у присоединенного юридического лица, реорганизации лицензиата в форме преобразования, изменения наименования лицензиата (в том числе в случае создания образовательного учреждения путем изменения типа существующего государственного или муниципального образовательного учреждения, установления иного государственного статуса образовательного учреждения), изменения наименования места нахождения лицензиата, изменения наименования адреса места осуществления образовательной деятельности осуществляется в срок, не превышающий *10 рабочих дней со дня приема заявления* о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

4) принятие министерством решения о выдаче дубликата лицензии осуществляется в срок, не превышающий *3 рабочих дней со дня приема заявления* о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

5) принятие министерством решения о выдаче копии лицензии осуществляется в срок, не превышающий *3 рабочих дней со дня приема заявления* о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

6) принятие министерством решения о прекращении действия лицензии осуществляется в срок, не превышающий *10 рабочих дней со дня приема заявления* о предоставлении лицензии и прилагаемых к этому заявлению документов.

Исходя из данных табл. 30, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области в среднем превышен не был (при максимальном значении - превышен в 4 раза).

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 1 до 15 минут (среднее значение – 3,8 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 40 минут (среднее значение – 4 мин.).

По результатам мониторинга в 2013 году на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 3,35 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 30 минут (среднее значение – 3,15 мин.).

Большинство опрошенных (73,3%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. И только 13,3% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными, затруднились дать ответ 13,3% опрошенных.

В 2013 году временные издержки при получении услуги были незначительными для 70% опрошенных.

***Оценка финансовых затрат.***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 600 до 6 000 руб. (табл. 32).

Таблица 32 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документ, подтверждающий наличие у соискателя лицензии или лицензиата в собственности или на ином законном основании оснащенных зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, соответствующих установленным лицензионным нормативам обеспечения образовательной деятельности по заявленным для лицензирования образовательным программам, а также копии правоустанавливающих документов в случае, если право на указанные здания, строения, сооружения, помещения и территории и сделки с ними не подлежит государственной регистрации | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Документ, подтверждающий проведение учредителем государственного или муниципального учреждения экспертной оценки последствий договора аренды для обеспечения образования, воспитания, развития, отдыха и оздоровления детей, оказания им медицинской, лечебно-профилактической помощи, социальной защиты и социального обслуживания детей (в случае аренды соискателем лицензии или лицензиатом помещений для организации образовательного процесса в государственном или муниципальном учреждении, являющемся объектом социальной инфраструктуры для детей) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Заключение о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации требованиям пожарной безопасности | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Заключение о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации санитарно-эпидемиологическим требованиям | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Оплата государственной пошлины | 600 | 4 200 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **600** | **4 200** | **6 000** |

Согласно данным табл. 32, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 4 200 руб.

Единственные финансовые затраты заявитель понес при оплате государственной пошлины (максимальное значение – 6 000 руб.).

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии – 6 000 рублей;

переоформление лицензии и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах – 2 600 рублей;

переоформление лицензии и (или) приложения к такому документу в других случаях – 600 рублей;

предоставление временной лицензии на осуществление образовательной деятельности – 600 рублей;

выдача дубликата лицензии – 600 рублей.

Как следует из табл. 32, в Новосибирской области по данной услуге не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 4 876,02 руб.

В таблице 33 представлена структура официальных расходов заявителей при получении исследуемой государственной услуги.

Таблица 33 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документ, подтверждающий наличие у соискателя лицензии или лицензиата в собственности или на ином законном основании оснащенных зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, соответствующих установленным лицензионным нормативам обеспечения образовательной деятельности по заявленным для лицензирования образовательным программам, а также копии правоустанавливающих документов в случае, если право на указанные здания, строения, сооружения, помещения и территории и сделки с ними не подлежит государственной регистрации | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Документ, подтверждающий проведение учредителем государственного или муниципального учреждения экспертной оценки последствий договора аренды для обеспечения образования, воспитания, развития, отдыха и оздоровления детей, оказания им медицинской, лечебно-профилактической помощи, социальной защиты и социального обслуживания детей (в случае аренды соискателем лицензии или лицензиатом помещений для организации образовательного процесса в государственном или муниципальном учреждении, являющемся объектом социальной инфраструктуры для детей) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Заключение о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации требованиям пожарной безопасности | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Заключение о соответствии зданий, строений, сооружений, помещений и территорий, заявленных соискателем лицензии или лицензиатом для осуществления образовательной деятельности, установленным законодательством Российской Федерации санитарно-эпидемиологическим требованиям | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Услуги нотариуса | 600 | 844,44 | 1 000 |
| **8** | Оплата государственной пошлины | 2 600 | 4 031,58 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **3 200** | **4 876,02** | **7 000** |

Большинство опрошенных (66,7%) считают такую сумму расходов обоснованной. По мнению 6,7% респондентов, стоимость получения данной услуги является скорее необоснованной. 26,7% затруднились ответить на данный вопрос. В ходе мониторинга в 2013 году 75% указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 600 до 6 000 руб. (среднее значение – 3580 руб.).

Результаты прошлогоднего мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 600 до 10 000 руб. (среднее значение – 5 213,33 руб.)

Большинство опрошенных (60%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги значительными по сравнению с общими затратами. 26,7% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос, 13,3% посчитали издержки незначительными.

В ходе мониторинга в 2013 году 65% указали, что считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Остальные опрошенные затруднились ответить на данный вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в предыдущие годы в период с 2011 по 2013 годы.

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

***Оценка качества и доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 34).

Таблица 34 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,67 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,53 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,67 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,67 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[11]](#footnote-11) | 4,73 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,67 |
|  | **Среднее значение** | **4,66** |

Уровень доступности услуги составил 4,66 балла, что незначительно выше данного показателя в 2013 году (4,56 балла).

Самую низкую оценку (4,53 балла) респонденты присвоили параметру «Полнота и понятность предоставляемой информации». Наиболее высокую оценку респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» - 4,8 балла.

Примечательно, что в 2013 году параметр «Полнота и понятность предоставляемой информации» также набрал самую низкую оценку (4,3) Самый высокий балл респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы».

39,1% опрошенных отметили, что получили информацию о процедуре при личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу. 26,1% опрошенных - из Интернет-ресурсов учреждений и организаций, 21,7% респондентов – из нормативных актов. 8,7% опрошенных основывались на личном опыте получения услуги ранее.

Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 35).

Таблица 35 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,93 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,87 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,87 |
|  | **Среднее значение** | **4,92** |

Данные таблицы 35 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают существенно выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,92 балла. В 2013 году аналогичный показатель составил 4,91 балла.

Максимально возможную оценку (5 баллов) респонденты присвоили параметрам «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

В 2013 году наивысшую оценку также получил параметр «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу». Наименьшую оценку заявители выставили по параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» - 4,7 балла.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 93,4% респондентов, 6,7% опрошенных затруднились ответить.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги.

Большинство респондентов (86,7%) отметили, что не имеют претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу.

По результатам мониторинга определено, что по мнению 46,7% респондентов качество предоставления услуги за последние 6 лет существенно улучшилось. 13,3% опрошенных считают, что качество осталось без изменений. На ухудшение качества предоставления данной услуги указали 13,3% респондентов.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» 73,3% опрошенных ответили утвердительно. В 2013 году на этот вопрос положительный ответ дали 95% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности заявителей условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 95,8%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составил 94,7%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 36).

Таблица 36 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011 год** | **2012 год** | **2013 год**[[12]](#footnote-12) | **2014 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 20 |  |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 |  |  |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 | 10 |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 | 10 |  |  |
| 5 | Большие очереди | 70 |  |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 10 |  |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 10 |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений | 20 |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | - |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов | - |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 40 |  |  |  |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  |  |  | 13,3 |

По результатам мониторинга установлено, что 13,3% столкнулись с требованием избыточных документов, сведений при получении исследуемой услуги.

Наиболее существенными проблемами при получении исследуемой услуги заявители считают:

- длительное рассмотрение документов в МЧС и СЭС (14,3% респондентов);

- трудность заполнения официальных бланков из-за частой смены формы для заполнения (14,3%);

- требование избыточных документов, не предусмотренных в административном регламенте (7,1%) и пр.

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем заявители считают:

- сокращение срока предоставления услуги (26,7%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (13,3%)%;

- сокращение числа требуемых документов (20%) и пр.

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области» (табл. 37). *Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,99.

Таблица 37 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 28,86 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 3,8 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 4 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 4 200 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,13 | 0,94 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 19 | 8,4 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,99** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области достигло нормативных значений показателей 99%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

Необходимо отметить, что в 2013 и в 2012 годах интегральный показатель по данной услуге составлял 1.

**Государственная услуга №5 «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области (в соответствии со ст. 7 и 92 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об образовании в Российской Федерации»)»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством образования, науки и инновационной политики Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей (образовательных организаций).

Большинство опрошенных (93,3%) обратились за получением свидетельства о государственной аккредитации. 6,7% респондентов обращались за переоформлением свидетельства о государственной аккредитации.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что все респонденты сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

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

1) Организации, осуществляющие образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность.

2) Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области.

Заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как оплата государственной пошлины в финансовой организации, что также соответствует законодательству.

Среднее количество документов, предъявляемых заявителями, составило 3,33 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 2 до 4 документов (среднее значение – 3,07).

Примечательно, что, в 2013 году, по мнению заявителей, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги считалось от 3 до 10 документов (среднее значение – 5,32).

Необходимо указать, что только 26,7% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 86,7% опрошенных, 13,3% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

Таблица 38 – Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Другие организации, осуществляющие образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность | 1 | 1,13 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной налоговой службы | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области | 1 | 1,93 | 2 |
| 4 | Нотариус | 0 | 0 | 0 |

Согласно данным таблицы 38, заявители обращались во все инстанции не более двух раз. Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,53 раза, что соответствует нормативу.

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

***Оценка временных затрат***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 11 до 46 дней и составляют в среднем 26,87 дней (табл. 39).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 39 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Заключение договоров с другими организациями, осуществляющими образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность утверждение программ | 1 | 1 | 1 |
| **2** | Проведение общественной (общественно-профессиональной) аккредитации организации в российских, иностранных и международных образовательных, научных, общественных и иных организациях (предоставляется по желанию заявителя) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Оформление свидетельства об аккредитации в Министерстве образования, науки и инновационной политике Новосибирской области | 10 | 25,87 | 45 |
|  | **Итого:** | **11** | **26,87** | **46** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 10 до 45 дней (среднее значение – 24,2 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьировались от 37 до 122 дней и составили в среднем 72,66 дня. В таблице 40 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 40 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (по Новосибирской области) | 5 | 5 | 5 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по Новосибирской области Федеральным государственным учреждением здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области") | 10 | 10 | 10 |
| **3** | Проведение общественной (общественно-профессиональной) аккредитации организации в российских, иностранных и международных образовательных, научных, общественных и иных организациях (предоставляется по желанию заявителя) | 0 | 0,33 | 1 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **6** | Оформление свидетельства об аккредитации в Министерстве образования, науки и инновационной политике Новосибирской области | 21 | 56,33 | 105 |
|  | **Итого:** | **37** | **72,66** | **122** |

Согласно результатам, представленным в таблицах 39 и 40, общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги существенно сократились (в среднем в 2,7 раза).

Согласно Административному регламенту предоставления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в области образования, государственной услуги по государственной аккредитации образовательных учреждений[[13]](#footnote-13):

Принятие уполномоченным органом решения о государственной аккредитации образовательного учреждения, неаккредитованных образовательных программ в аккредитованных образовательных учреждениях осуществляется в срок, не превышающий *105 дней со дня приема заявления* о проведении государственной аккредитации и прилагаемых к этому заявлению документов к рассмотрению по существу.

Принятие уполномоченным органом решения о переоформлении свидетельства о государственной аккредитации, о выдаче временного свидетельства о государственной аккредитации осуществляется в срок, *не превышающий 45 дней со дня регистрации* соответствующего заявления.

Принятие уполномоченным органом решения о выдаче дубликата свидетельства о государственной аккредитации осуществляется в срок, *не превышающий 15 дней со дня приема* соответствующего заявления.

Таким образом, согласно данным табл. 39 нормативное значение срока предоставления государственной услуги не превышено.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 5 минут (среднее значение – 1,36 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 5 минут (среднее значение – 2,33 мин.).

По результатам прошлогоднего мониторинга на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 1,53 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 0,9 мин.).

Большинство опрошенных (86,7%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на этот вопрос.

По результатам мониторинга 2013 года большинство опрошенных (72,5%) считали дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. И только 5% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 2 600 до 10 000 рублей (табл. 41).

Таблица 41 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Проведение общественной (общественно-профессиональной) аккредитации организации в российских, иностранных и международных образовательных, научных, общественных и иных организациях (предоставляется по желанию заявителя) | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Оплата государственной пошлины | 2 600 | 8 280 | 10 000 |
|  | **Итого:** | **2 600** | **8 280** | **10 000** |

Согласно данным табл. 41, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 8 280 руб. Единственные финансовые затраты заявитель понес при оплате государственной пошлины (максимальное значение – 10 000 руб.).

В соответствии с пунктами 127 – 131 части 1 статьи 333.33 Налогового кодекса РФ государственная пошлина за предоставление исследуемой услуги составляет:

1) за выдачу свидетельства о государственной аккредитации[[14]](#footnote-14):

образовательного учреждения среднего профессионального образования - 50 000 рублей;

образовательного учреждения начального профессионального образования - 40 000 рублей;

иного образовательного учреждения - 10 000 рублей;

2) за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения в связи с установлением иного государственного статуса в отношении:

образовательного учреждения среднего профессионального образования – 25 000 рублей;

образовательного учреждения начального профессионального образования – 15 000 рублей;

иного образовательного учреждения – 3 000 рублей;

3) за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения или научной организации в связи с государственной аккредитацией образовательных программ, укрупненных групп направлений подготовки и специальностей:

укрупненных групп направлений подготовки и специальностей послевузовского профессионального образования, дополнительных профессиональных образовательных программ, к которым установлены федеральные государственные требования, - 60 000 рублей;

укрупненных групп направлений подготовки и специальностей среднего профессионального образования, начального профессионального образования - 25 000 рублей;

основных общеобразовательных программ – 7 000 рублей;

4) за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения или научной организации в других случаях - 2 000 рублей;

5) за выдачу временного свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения или научной организации – 2 000 рублей.

Как следует из табл. 41, в Новосибирской области по данной услуге не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составляло 18 442,3 руб. Таким образом, можно сделать вывод о существенном снижении расходов заявителей при получении исследуемой услуги.

В таблице 42 представлена структура официальных расходов заявителей при получении услуги в 2013 году.

Таблица 42 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Проведение общественной (общественно-профессиональной) аккредитации организации в российских, иностранных и международных образовательных, научных, общественных и иных организациях (предоставляется по желанию заявителя) | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 500 | 1 083,33 | 10 000 |
| **5** | Оплата государственной пошлины | 2 000 | 17 358,97 | 50 000 |
|  | **Итого:** | **2 500** | **18 442,3** | **60 000** |

86,7% опрошенных ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами значительными, остальные 13,3% посчитали незначительными. В 2013 году мнение разделилось поровну: 35% респондентов указали, что данные расходы значительны, такое же количество опрошенных отметили, что данные расходы для них незначительны. Остальные респонденты затруднились дать ответ на указанный вопрос.

Большинство опрошенных (86,6%) считают такую сумму расходов обоснованной. В 2013 году так считали 55% опрошенных.

По мнению заявителей, общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 3 583,33 руб. (от 0 до 8 000 руб.).

Результаты мониторинга 2013 года показали, что сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 000 до 30 000 руб. (среднее значение – 12 840,65 руб.).

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

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения свидетельства о государственной аккредитации.

Необходимо отметить, что ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***Оценка качества и доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 43).

Таблица 43 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,93 |
| 3 | Удобство графика работы | 5,00 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,20 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[15]](#footnote-15) | 5,00 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 |
|  | **Среднее значение** | **4,86** |

Уровень доступности услуги составил 4,86 балла. Самую низкую оценку (4,2 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». По остальным параметрам доступности выставлены наиболее высокие оценки (4,93 – 5,0 балла).

По результатам мониторинга 2013 года наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Удобство графика работы» - 4,85 балла. Самую низкую оценку (4,63 балла) респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей».

Большинство респондентов (66,7%) получили интересующую информацию об услуге из Интернет-ресурсов учреждений и организаций. 46,7% опрошенных обращались к работнику органа власти за консультацией по порядку получения услуги. Остальные респонденты получали информацию из нормативных правовых актов (40%), по телефону (33,3%).

Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 44).

Таблица 44 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 5,00 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 5,00 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 5,00 |
|  | **Среднее значение** | **5,00** |

Данные таблицы 44 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Все параметры качества рассматриваемой услуги оценены респондентами наивысшими оценками, соответственно среднее значение составило 5 баллов.

В 2013 году среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,94 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» (4,88 балла).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» 100% респондентов ответили положительно.

Показательным является тот факт, что ни один из заявителей не указал, что имеет претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих услугу и ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги.

Кроме того, большинство респондентов (53,3%) отметили, существенное улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, 6,7% опрошенных затруднились с ответом, 40% респондентов – не получали исследуемую услугу ранее.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 86,7% опрошенных. В 2013 году на этот вопрос 87,5% дали положительный ответ.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 98,6%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составил 96,9%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 45).

Таблица 45 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2013 год** | **2014 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 5 |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 5 |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |  |
| 5 | Большие очереди |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 2,5 |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |
| 12 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |  | 6,7 |
| 13 | Территориальная удаленность учреждения |  | 6,7 |

Из таблицы 45 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги по государственной аккредитации образовательной деятельности, являются необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги и территориальная удаленность учреждения. Данный фактор отметили по 6,7% респондентов.

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем для заявителей являются:

- все параметры предоставления услуги имеют большое значение (33,3%);

- уменьшение стоимости услуги (33,3%);

- улучшение территориальной доступности органа власти и упрощение заполнения запросов, официальных бланков (по 6,7%).

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» (табл. 46). *Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 1,00.

Таблица 46 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 105 | 25,87 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 1,36 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 2,33 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги[[16]](#footnote-16) | 2 000 – 60 000 | 8 280 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,93 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 7 | 3,33 | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области достигло значения 1,00 (или 100%), что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и отсутствии административных барьеров.

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2013 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,91 (или 91%).

**Государственная услуга №6 «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

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

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей, получавших государственную услугу в 2014 году. Большинство опрошенных (80%) обращались за получением лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что 93,3% респондентов сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

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

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

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

Следует отметить, что в соответствии с п. 7 Административного регламента[[17]](#footnote-17), взаимодействие с Управлением Росреестра по Новосибирской области осуществляет лицензирующий орган, а не заявитель.

Результаты мониторинга показали, что помимо документов, необходимых для получения государственной услуги в соответствии с п. 12 Административного регламента, заявители предоставляли в лицензирующий документы о государственной регистрации организации и о постановке заявителя на учет в налоговом органе, полученные в Управлении ФНС по Новосибирской области. А также документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии (в административном регламенте не указан).

Кроме того, заявители самостоятельно получали документы, которые находятся в распоряжении государственных органов:

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

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

Среднее количество документов, которое предоставил каждый заявитель, составило 10,87 документа. В 2013 году аналогичный показатель составил 2,47 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 3 до 7 документов (среднее значение – 4,67).

Согласно результатам прошлогоднего мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг по исследуемой государственной услуге, проведенного Миэкономразвития Новосибирской области, респонденты указали, что им необходимо было предоставить пакет из 1 - 5 документов. Среднее значение оптимального количества документов составило 3,07.

Необходимо указать, что большинство опрошенных (60,0%) отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 46,7% опрошенных, 46,7% респондентов - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги и 6,7% - не знакомы с административным регламентом.

Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги представлены в табл. 47.

Таблица 47 – 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 | 2 | 2,07 | 3 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области (Управление Росреестра) | 2 | 2,20 | 3 |
| 3 | Услуги нотариуса | 0 | 0,80 | 1 |
| 4 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 2 | 2,67 | 6 |

Согласно данным таблицы 47, наибольшее количество раз заявители обращались в Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства (максимальное значение 6 раз).

Среднее количество обращений в различные инстанции (учреждения) составило 1,93 раза.

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

Таким образом, можно сделать вывод о превышении среднего числа обращений в Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (2,07 раза) и Управление Росреестра Новосибирской области (2,20 раза).

По результатам прошлогоднего мониторинга данной услуги в Новосибирской области, количество обращений в различные инстанции составило:

- Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области (2 раза);

- Управление Росреестра Новосибирской области (2 раз);

- Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства (2 раза).

***Оценка временных затрат.***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 46 до 136 дней и в среднем составляют 70,66 дней (табл. 48). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 48 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 15 | 28,33 | 90 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 10 | 12,33 | 15 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **5** | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 20 | 29 | 30 |
|  | **Итого:** | **46** | **70,66** | **136** |

Согласно данным, представленным в таблице 48, наибольшее количество времени заняло у заявителей непосредственно оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (максимальное количество – 30 дней).

По результатам аналогичного мониторинга, проведенного в 2013 году, определено, что временные затраты заявителей варьировались от 6 до 52 дней и составляют в среднем 25,89 дней. Таким образом, можно сделать вывод, что общие сроки существенно увеличились.

В таблице 49 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги, выявленная по итогам мониторинга в 2013 году.

Таблица 49 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 2 | 10 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 2,36 | 10 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 1 | 1 | 1 |
| **4** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **5** | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 2 | 19,53 | 30 |
|  | **Итого:** | **6** | **25,89** | **52** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 20 до 30 дней (среднее значение – 28,67 дней). В 2013 году респонденты указали, что оптимальным является срок от 7 до 30 дней (среднее значение - 14,37 дней).

Согласно п. 10 Административного регламента, общий срок предоставления государственной услуги составляет *30 дней*. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в форме электронных документов с использованием электронной подписи, срок предоставления государственной услуги составляет 25 дней со дня получения заявления. В случае необходимости проведения дополнительной экспертизы указанный срок может быть продлен на период ее проведения, но не более чем на 30 дней.

Исходя из данных табл. 48, можно сделать вывод, что нормативный срок оформления лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области не был превышен.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги составило от 15 до 40 минут (среднее значение – 19 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 15 до 30 минут (среднее значение – 20,67 мин.). Стоит отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов и при получении результата государственной услуги - 15 мин[[18]](#footnote-18).

По результатам прошлогоднего мониторинга ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги составило от 0 до 30 минут (среднее значение – 3,6 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 30 минут (среднее значение – 2,77 мин.).

В ходе мониторинга выявлено, что только 53% респондентов считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, 33,3% опрошенных считают издержки значительными, остальные затруднились с ответом.

***Оценка финансовых затрат.***

По данным опроса, общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьируется от 43 600 до 181 200 руб. (табл. 50).

Таблица 50 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | 2 000 | 4 000 | 20 000 |
| **2** | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) | 500 | 880 | 1 000 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги копирования | 100 | 106,67 | 200 |
| **5** | Услуги нотариуса | 1 000 | 4 516,67 | 40 000 |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 40 000 | 48 571,46 | 120 000 |
|  | **Итого:** | **43 600** | **58 074,8** | **181 200** |

Согласно данным табл. 50, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 58 074,8 руб.

Более половины опрошенных (66,7%) считают такую сумму расходов необоснованной. Только 33,4% респондентов указали, что считают сумму обоснованной.

По результатам мониторинга 2013 года определено, что общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьировался от 40 600 до 44 200 рублей и в среднем составлял 42 466,67 рублей.

В таблице 51 представлена структура официальных расходов, установленная по итогам прошлогоднего мониторинга.

Таблица 51 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документы, подтверждающие наличие у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 600 | 866,67 | 1 000 |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 40 000 | 40 000 | 40 000 |
| **7** | Иное: покупка кассы | 0 | 600 | 1 200 |
| **8** | Иное: внесение изменений в лицензию | 0 | 1 000 | 2 000 |
|  | **Итого:** | **40 600** | **42 466,67** | **44 200** |

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

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

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

По мнению респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 31 333,33 руб. (от 20 000 до 40 000 руб.). По результатам прошлогоднего мониторинга оптимальная стоимость предоставления услуги, по мнению опрошенных, должна составлять в среднем 14 600 руб. (от 1 200 до 30 000 руб.).

Данные о фактическом и нормативном уровне издержке представлены в таблице 52.

Таблица 52 – Нормативные и фактические издержки заявителей при получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Нормативно установленное значение** | **Среднее фактическое значение, руб.** | **Превышение фактического значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Сведения о наличии у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | *не установлено* | 4 000 | - |
| **2** | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) | *не установлено* | 880 | - |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | *не установлено* | 0 | - |
| **4** | Услуги копирования | *не установлено* | 106,67 | - |
| **5** | Услуги нотариуса | *не установлено* | 4 516,67 | - |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 40 000 | 48 571,46 | + |
| **7** | Услуги посредников | не предусмотрено | 10 000 | - |
|  | **Итого:** |  | **68 074,8** |  |

Как следует из табл. 52, в Новосибирской области отмечен факт превышения нормативно установленных затрат по уплате государственной пошлины.

Дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов по отношению с общими затратами 53,3% заявителей считают значительными. По мнению 26,7% респондентов такие расходы являются незначительными. Остальные заявители затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на розничную продажу алкогольной продукции. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в период с 2011 по 2013 годы.

В ходе мониторинга выявлено, что 6,7% респондентов привлекали посредников (сторонние организации) в рамках получения государственной услуги по причине сложности прохождения всех процедур получения услуги. Сумма затрат на услуги посредников составила 10 000 рублей.

***Оценка качества и доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 53)

Таблица 53 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,47 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,87 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,53 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,27 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[19]](#footnote-19) | 4,07 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,00 |
|  | **Среднее значение** | **4,04** |

Уровень доступности услуги составил 4,04 балла, что можно оценить как «удовлетворительно». В 2013 году уровень доступности составлял 4,12 балла. Таким образом, уровень доступности по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга несколько снизился.

Самую низкую оценку (3,47 балла) респонденты присвоили по параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги». Самую высокую оценку (4,53 балла) – параметру «Удобство графика работы».

По результатам прошлогоднего мониторинга самую низкую оценку (3,73 балла) респонденты присвоили по параметру информационная доступность порядка приема заявителей. Самую высокую оценку (4,37 балла) – параметру «Удобство графика работы».

Согласно результатам мониторинга, большая часть заявителей (73,3%) получили информацию о процедуре получения данной услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций. Получить интересующую информацию по телефону предпочли 40% респондентов. 33,3% опрошенных получили необходимую информацию на стендах в учреждении, предоставляющем данную услугу остальные респонденты указали, что использовали для получения интересующей их информации нормативные правовые акты (13,3%) и газеты, журналы, телевидение (13,3%).

Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 54).

Таблица 54 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,13 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,20 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,33 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 3,93 |
|  | **Среднее значение** | **4,15** |

Данные таблицы 54 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают как «удовлетворительно». Уровень качества составил 4,15 балла, что немного превышает уровень доступности исследуемой услуги. При этом по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга, уровень качества существенно снизился. Так в 2013 году уровень качества составлял 4,82 балла.

В ходе мониторинга определено, что наиболее всего заявители удовлетворены точностью и правильностью заполнения документов сотрудниками органов власти (4,33 балла). Менее всего респондентов устроило соблюдение сроков оказания услуги (3,93 балла).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» отрицательно ответили 86,7% респондентов. Только 13,3% опрошенных указали, что условия ведения приема их «скорее устраивают, чем нет».

Примечательно, что большая часть опрошенных 66,7% опрошенных указали, что не имеют претензий к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу. Только 33,3% заявителей отметили, что скорее имеют претензии.

При этом ни один из респондентов не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги.

Большинство респондентов (86,7%) отметили существенное улучшение качества предоставления исследуемой услуги за последние 6 лет. По мнению 6,7% опрошенных, качество осталось без изменений.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 66,7% опрошенных. В 2013 году положительно ответили 76,7% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 81,9%. По результатам мониторинга 2013 года - 89,4%, в 2012 году данный показатель составил 96,3%; в 2011 году – 66,8%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 55).

Таблица 55 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011 год** | **2012 год** | **2013 год** | **2014 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 70 |  | 6,7 | 20 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 | 50 |  | 20 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 20 | 66,7 | 56,7 |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 |  |  |  |
| 5 | Большие очереди | 40 |  |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 50 |  | 20 |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  | 26,7 |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | 20 |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |  |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  |  |  | 20 |
| 13 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |  |  |  | 26,7 |

Из таблицы 55 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции, являются необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги, отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги, сложность заполнения официальных бланков, хождение по многим кабинетам (или учреждениям), требование избыточных документов, сведений.

Показательным является сравнение результатов данного мониторинга с результатами мониторинга 2013 года, тогда заявители столкнулись с такими проблемами как дороговизна услуг (пошлин, платежей) и отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.). Данный фактор отметили 56,7% и 20% респондентов соответственно.

По мнению респондентов наиболее существенными являются следующие проблемы при получении услуги:

- высокая стоимость государственной пошлины (20%);

- привязка выдачи лицензии к налоговой отчетности, которая обрабатывается позже (26,7%);

- отсутствие возможности получить точную информацию о результатах рассмотрения заявления (13,3%);

- требования соблюдения расстояния до лечебных и учебных заведений (13,3%);

- требования к размеру занимаемых площадей и необходимость предоставления документов на право собственности для получения услуги (по 6,7%).

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем для заявителей являются:

- вежливость и профессионализм сотрудников (53,3%)

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (46,7%)

- уменьшение стоимости услуги (26,7%)

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (26,7%)

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (20%)

- сокращение срока предоставления услуги (13,3%)

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (13,3%)

- другое: изменение некоторых законодательных норм (20%).

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (табл. 56). *Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,77.

Таблица 56 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 29 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 19 | 0,79 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 20,67 | 0,73 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 40 000 | 48 571,46 | 0,82 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,67 | 0,75 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 10,87 | 0,37 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 6,7% | 93,3% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,77** |

Согласно данным таблицы 56, по оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области достигло значения 0,77 (или 77%).

Необходимо отметить, что в 2013 году данный показатель составлял 100%, в 2012 году интегральный показатель по данной услуге составлял 95%.

**Государственная услуга №7 «Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов»***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей (юридических лиц), получавших государственную услугу в 2014 году. Все заявители обращались за получением лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов на территории Новосибирской области.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что большинство респондентов (80%) сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Остальные опрошенные в качестве причин, по которым не удалось сдать запрос на получение услуги с первого раза, указали следующие: был представлен неполный комплект необходимых документов, неправильно заполнены документы (с ошибками).

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

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

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

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

Согласно пункту 22 Административного регламента[[20]](#footnote-20) при предоставлении государственной услуги министерство взаимодействует с:

1) Управлением Федеральной налоговой службы по Новосибирской области в целях получения сведений, подтверждающих факт внесения сведений о соискателе лицензии в Единый государственный реестр юридических лиц (Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей), а также факт постановки заявителя на налоговый учет;

2) Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области в целях получения сведений о внесенных в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним записях о государственной регистрации прав заявителя в отношении земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений);

3) Управлением Федерального казначейства по Новосибирской области в целях подтверждения факта оплаты заявителем государственной пошлины.

Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 7,73 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 6,2 документов (от 5 до 10 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали аналогичный оптимальный диапазон документов (от 5 до 10 документов) в среднем является 7,33 документов.

Необходимо указать, что 93,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 40% опрошенных. Большинство респондентов (60%) указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

В таблице 57 представлены данные о количестве обращений респондентов в органы власти и учреждения при получении исследуемой услуги.

Таблица 57 – 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 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Услуги нотариуса | 0 | 0,6 | 1 |
| 4 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 2 | 2,27 | 3 |

Согласно данным таблицы 57 наибольшее количество раз заявители обращались в Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства (максимальное значение 3 раза). По итогам мониторинга 2013 года было установлено, что во все инстанции заявителям пришлось обращаться не более 2-х раз.

Среднее количество обращений в различные инстанции (учреждения) составило 1,72 раза.

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

***Оценка временных затрат.***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 33 до 56 дней (табл. 58).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 58 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 2 | 4,2 | 5 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 10 | 16,33 | 20 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **5** | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 20 | 28,33 | 30 |
|  | **Итого:** | **33** | **49,86** | **56** |

Согласно данным табл. 58, наибольшее количество времени затрачено заявителями при оформлении лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области – 30 дней.

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 40 до 135 дня и составляют в среднем 75,13 дней.

В таблице 59 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 59 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 1 | 1,5 | 5 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области | 1 | 2,09 | 10 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **5** | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области | 14 | 30,38 | 45 |
| **6** | Получение документов в НЦСМ | 8 | 10,83 | 14 |
| **7** | Получение документов в Учебном центре | 15 | 29,33 | 60 |
|  | **Итого:** | **40** | **75,13** | **135** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 20 до 30 дней (среднее значение – 26 дней). В 2013 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 14 до 30 дней (среднее значение – 26,44 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - *в срок, не превышающий сорока пяти рабочих дней* со дня приема заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 28 административного регламента, министерство принимает решение о предоставлении лицензии или об отказе в ее предоставлении;

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменения его наименования, адреса места нахождения, прекращения лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращения выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - *в срок, не превышающий десяти рабочих дней* со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 29 административного регламента;

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - *в срок, не превышающий тридцати рабочих дней* со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 29 административного регламента;

4) выдача лицензии - *в течение трех рабочих дней* после дня подписания и регистрации лицензии министерством она вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - *в течение трех рабочих дней* со дня получения министерством заявления и документов в соответствии с пунктами 30, 31 административного регламента;

6) прекращение действия лицензии - *в течение десяти рабочих дней* министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности;

7) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - *в течение пяти рабочих дней* со дня получения заявления о предоставлении таких сведений.

Исходя из данных табл. 58, можно сделать вывод, что нормативный срок оформления лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области не был превышен.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди для подачи документов на получение услуги у заявителей ушло от 15 до 30 минут (среднее значение – 19 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 15 до 30 минут (среднее значение – 20,67 мин.).

По итогам мониторинга 2013 года на ожидание в очереди для подачи документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 10 минут (среднее значение – 2,31 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 10 минут (среднее значение – 1,69 мин.).

В ходе мониторинга выявлено, что все респонденты считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2013 году подобный ответ дали 81,3% опрошенных. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

***Оценка финансовых затрат.***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 5 900 до 26 800 руб. (табл. 60).

Таблица 60 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений) | 200 | 686,67 | 1000 |
| **2** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании технических средств, оборудования и технической документации | 300 | 1086,67 | 2000 |
| **3** | Копии учредительных документов юридического лица, засвидетельствованные в нотариальном порядке | 300 | 2213,33 | 5000 |
| **4** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений), права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 300 | 1876,92 | 5000 |
| **5** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании технических средств, оборудования и технической документации, используемых для осуществления лицензируемой деятельности | 700 | 1 546,67 | 3 000 |
| **6** | Копии документов о назначении ответственных лиц за проведение радиационного контроля лома и отходов и контроля лома и отходов на взрывобезопасностью, утвержденных руководителем организации, - соискателем лицензии, в случае если соискатель лицензии - индивидуальный предприниматель, то утвержденные индивидуальным предпринимателем | 200 | 1 264,29 | 3 000 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **8** | Услуги копирования | 100 | 171,43 | 200 |
| **9** | Услуги нотариуса | 1200 | 2 733,33 | 5 000 |
| **10** | Оплата государственной пошлины | 2 600 | 2 600 | 2 600 |
|  | **Итого:** | **5 900** | **14 179,31** | **26 800** |

Согласно данным табл. 60, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 14 179,31 руб.

Большинство опрошенных (93,3%) считают такую сумму расходов обоснованной. 6,7% респондентов считают сумму расходов скорее необоснованной. В ходе мониторинга в 2013 года большинство опрошенных (93,8%) считали такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. 6,2% респондентов затруднились дать ответ на данный вопрос.

В таблице 61 представлена структура официальных расходов заявителей, установленная по итогам прошлогоднего мониторинга.

Таблица 61 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений) | 0 | 75 | 600 |
| **2** | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании технических средств, оборудования и технической документации | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 600 | 771,43 | 1 000 |
| **6** | Оплата государственной пошлины | 6 000 | 6 000 | 6 000 |
| **7** | Получение документов в НЦСМ | 800 | 2 572,31 | 15 000 |
| **8** | Получение документов в Учебном центре | 2 000 | 54 500 | 250 000 |
|  | **Итого:** | **9 400** | **63 918,74** | **272 600** |

Наибольшие финансовые затраты в 2013 году заявитель понес при получении документов в Учебном центре, а именно: удостоверения на право проведения соответствующих работ и сертификатов о соответствии квалификации работников (максимальное значение – 250 000 руб.). По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 63 918,74 рублей.

Исходя из данных таблиц 60 и 61 можно сделать вывод, что общие издержки заявителей при получении государственной услуги сократились в среднем в 4,5 раза.

Согласно положениям Административного регламента за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

предоставление лицензии - 6 000 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 2 600 рублей;

переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 600 рублей;

предоставление (выдача) дубликата лицензии - 600 рублей;

продление срока действия лицензии - 600 рублей.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 4 000 до 10 000 руб. (среднее значение – 6 533,33 руб.)

По результатам прошлогоднего мониторинга оптимальная стоимость предоставления услуги, по мнению опрошенных, должна составлять в среднем 6 000 до 40 000 руб. (среднее значение – 12 250 руб.)

Большинство опрошенных (93,3%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги значительными. И только 6,7% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, незначительными по отношению с общими затратами.

В 2013 году заявители считали иначе, а именно большинство опрошенных (68,75%) считали дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. И только 6,25% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, значительными по отношению с общими затратами. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на данный вопрос.

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

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

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников). Аналогичные результаты были получены по итогам мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2012 и 2013 году.

***Оценка качества и доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 62)

Таблица 62 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,07 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,47 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,20 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,20 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[21]](#footnote-21) | 4,20 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,93 |
|  | **Среднее значение** | **4,18** |

Уровень доступности услуги составил 4,18 балла. По сравнению с результатами мониторинга 2013 года, уровень доступности существенно снизился (4,70 балла).

Наибольшую оценку заявители присвоили параметру «Полнота и понятность предоставляемой информации» - 4,47 балла. Наименьшую оценку заявители выставили по параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 3,93 балла.

Примечательно, что по результатам мониторинга 2013 года наибольшую оценку заявители присвоили параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 4,94 балла. Наименьшую оценку заявители выставили по параметру «Полнота и понятность предоставляемой информации» - 4,38 балла.

Большинство респондентов (46,7%) указали, что получали информацию о процедуре получения данной услуги на стендах в учреждении, по 33,3% респондентов предпочли получить информацию из газет, журналов, по телевидению и из нормативных правовых актов. Наименьшее количество респондентов (по 6,7%), что получали информацию по телефону и из Интернет-ресурсов учреждений и организаций.

Необходимо отметить, что, как правило, заявители получают интересующую информацию из нескольких источников.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 63).

Таблица 63 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,07 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,27 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,13 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 3,93 |
|  | **Среднее значение** | **4,10** |

Данные таблицы 63 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают примерно на том же уровне, что и доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,1 баллов. В 2013 году уровень качества составил 4,96 балла.

В ходе мониторинга определено, что наиболее всего заявители удовлетворены показателем «комфортность оказания услуги» (4,27 балла). Менее всего респондентов удовлетворены показателем «соблюдение сроков оказания услуги» (3,93 балла).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 93,4% респондентов. Только 6,7% опрошенных указали, что их не устраивают условия ведения приема посетителей.

Примечательно, что большая часть опрошенных 86,7% опрошенных указали, что не имеют претензий к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу. Только 13,3% заявителей отметили, что скорее имеют претензии, чем нет. При этом ни один из респондентов, не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги.

По мнению большинства опрошенных (60%) качество предоставления услуги за последние 6 лет существенно улучшилось. 33,3% респондентов отметили, что качество осталось без изменений.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 100% опрошенных. В 2013 году так ответили 93,75% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 82,8%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составил 96,6%.

***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. 64).

Таблица 64 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2012 год** | **2013 год[[22]](#footnote-22)** | **2014 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |  | 13,3 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 20 |  | 6,7 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |  |  |
| 5 | Большие очереди |  |  | 6,7 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |

Из таблицы 64 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии на розничную продажу алкогольной продукции, являются:

Сложность заполнения официальных бланков (13,3%);

Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) и большие очереди (по 6,7%).

Остальные респонденты трудностей не испытывали при получении данной услуги. Стоит отметить, что в прошлом году все заявители отметили, что никаких трудностей не возникало.

По мнению респондентов наиболее существенной проблемой при получении данной услуги является большое количество предоставляемых документов (13,3%).

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем для заявителей являются:

- сокращение срока предоставления услуги (66,7%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (60%);

- сокращение числа требуемых документов и упрощение заполнения запросов, официальных бланков (по 20%);

- удобство графика работы учреждения (13,3%);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) и улучшение условий ведения приема посетителей (по 6,7%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм и улучшение территориальной доступности органа власти (6,7%).

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» (табл. 65). *Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,90.

Таблица 65 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 28,33 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 19 | 0,79 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 20,67 | 0,73 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 6 000,0 | 2 600 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,27 | 0,88 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 7 | 7,73 | 0,91 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 100% |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,90** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области достигло значения 0,90. В 2013 году интегральная оценка по данной услуге составляла 0,99.

**Государственная услуга №8 «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей (представители юридических лиц).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что все респонденты сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

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

1) Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области.

2) Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области.

3) ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (ГБУ НСО ТУАД).

Кроме того, заявители отмечали, что обращались также в такие организации, как:

1) ФКУ «Федеральное управление автомобильных дорог «Сибирь» (Сибуправтодор).

2) Главное управление благоустройства и озеленения мэрии города Новосибирска.

3) Муниципальное управление автомобильных дорог.

Однако в дальнейшем, данные мониторинга по указанным учреждениям учитываться не будут, так как обращение заявителей в эти учреждения относятся к получению разрешений, не относящихся к компетенции Министерства транспорта Новосибирской области. Иными словами заявители обращались в указанные учреждения для получения иных (дополнительных) разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам иного пользования (не регионального).

Необходимо отметить, что в соответствии с административным регламентом по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области[[23]](#footnote-23) ответственным за предоставление государственной услуги учреждением является ГБУ НСО ТУАД, подведомственное Министерству транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области. В связи с этим для расчета интегральной оценки уровня административных барьеров будут учитываться результаты мониторинга по данному учреждению.

Среднее количество документов, предъявляемых заявителями, составило 3,07 документов.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 2 до 4 документов (среднее значение – 3,54).

В ходе мониторинга определено, что никто из опрошенных не знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Также установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 58,33% опрошенных, 33,3% респондентов указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. Остальные заявители (10%) - не знакомы с административным регламентом.

Таблица 66 – Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области. | 1 | 2,33 | 5 |
| 2 | ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (ГБУ НСО ТУАД). | 2 | 2,33 | 3 |

Согласно данным таблицы 66, наибольшее количество раз заявители обращались в Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области (максимальное значение 5 раз).

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

Таким образом, можно сделать вывод о превышении среднего числа обращений по всем инстанциям.

По результатам прошлогоднего мониторинга данной услуги в Новосибирской области, количество обращений в различные инстанции не превышало двух раз.

***Оценка временных затрат***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 16 до 55 дней и составляют в среднем 33,34 дня (табл. 67).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 67 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги в 2014 году

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | 1 | 9,67 | 14 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **4** | ГБУ НСО «ТУАД» | 14 | 22,67 | 40 |
|  | **Итого:** | **16** | **33,34** | **55** |

Согласно данным, представленным в таблице 67, наибольшее количество времени заняло у заявителей непосредственно получение разрешения в ГБУ НСО «ТУАД» (максимальное значение – 40).

По результатам аналогичного мониторинга, проведенного в 2013 году, определено, что временные затраты заявителей варьировались от 25 до 37 дней и в среднем составляли 34,53 дня. Таким образом, можно сделать вывод, что общие сроки существенно возросли, в среднем в 1,5 раза.

В таблице 68 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги, установленная по итогам мониторинга в 2013 году.

Таблица 68 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | 2 | 2,71 | 4 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Оформление разрешения в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области | 20 | 28,82 | 30 |
| **5** | ГБУ НСО «ТУАД» | 3 | 3 | 3 |
|  | **Итого:** | **25** | **34,53** | **37** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 1 до 15 дней (среднее значение – 6,87 дня).

По мнению заявителей в 2013 году, оптимальным для получения данной услуги является срок от 2 до 5 дней (среднее значение – 2,82 дня).

Согласно пункту 8 Административного регламента срок предоставления государственной услуги устанавливается с момента обращения заявителя до момента принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и составляет *20 рабочих дней*. С учетом того, что заявители в ответах указывали календарные дни, необходимо нормативный срок предоставления услуги перевести в календарные дни. Таким образом*, нормативный срок предоставления услуги составит 28 календарных дней.*

Результаты проведенного мониторинга показывают, что в отдельных случаях фактический срок предоставления услуги превышал нормативный.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 1 до 180 минут (среднее значение – 26,67 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 120 минут (среднее значение – 29,33 мин.).

По результатам прошлогоднего мониторинга, на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей уходило от 10 до 15 минут (среднее значение – 12,35 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 10 до 20 минут (среднее значение – 14,71 мин.).

В ходе мониторинга выявлено, что только 20% респондентов считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, 40% опрошенных считают издержки значительными, остальные (40%) затруднились с ответом.

В 2013 году все респонденты указали, что считают дополнительные временные издержки при получении услуги значительными.

***Оценка финансовых затрат.***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 81 000 до 1 280 000 рублей (табл. 69).

Таблица 69 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги в 2014 году

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документы транспортного средства (паспорт транспортного средства или свидетельство о регистрации транспортного средства), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Схема транспортного средства (автопоезда), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с изображением размещения такого груза | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Сведения о технических требованиях к перевозке заявленного груза в транспортном положении | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Услуги нотариуса | 60 000 | 60 000 | 60 000 |
| **7** | Плата за выдачу разрешения | 1 000 | 276 291,67 | 1 200 000 |
| **8** | Иное | 20 000 | 20 000 | 20 000 |
|  | **Итого:** | **81 000** | **356 292** | **1 280 000** |

Согласно данным табл. 69, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 356 291,67 руб.

В соответствии с пунктом 13 Административного регламента за выдачу разрешения взимается государственная пошлина в размере 1 000,00 рублей в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2009 № 374-ФЗ «О внесении изменений в статью 45 части первой и в главу 25.3 части второй Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации, а также о признании утратившим силу Федерального закона «О сборах за выдачу лицензий на осуществление видов деятельности, связанных с производством и оборотом этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

В случае если транспортное средство является тяжеловесным, взимается возмещение вреда автомобильным дорогам. Размер вреда определяется на основании Постановления Губернатора Новосибирской области «О взимании платы с владельцев или пользователей автомобильного транспорта, перевозящего тяжеловесные грузы при проезде по автомобильным дорогам общего пользования регионального и межмуниципального значения, относящимся к государственной собственности Новосибирской области» от 25 марта 2009г. № 118 и Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2009 г. № 934 «О возмещении вреда, причиняемого транспортными средствами, осуществляющими перевозки тяжеловесных грузов по автомобильным дорогам Российской Федерации» расчетным путем в зависимости от параметров транспортного средства, маршрута движения, количества перевозок.

Необходимо указать, что Постановление Губернатора Новосибирской области от 25.03.2009г. № 118 признано утратившим силу, в соответствии с Постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.03.2011 №63.

Соответственно, необходимо внести изменения в действующий административный регламент предоставления исследуемой услуги.

Согласно положениям Правил возмещения вреда, причиняемого транспортными средствами, осуществляющими перевозки тяжеловесных грузов[[24]](#footnote-24), размер платы в счет возмещения вреда рассчитывается применительно к каждому участку автомобильной дороги, по которому проходит маршрут транспортного средства, по следующей формуле:

,

где:

- размер платы в счет возмещения вреда участку автомобильной дороги (рублей);

- размер вреда при превышении значения предельно допустимой массы транспортного средства, определенный соответственно для автомобильных дорог федерального значения, автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения, автомобильных дорог местного значения, частных автомобильных дорог (рублей на 100 километров);

- размер вреда при превышении значений предельно допустимых осевых нагрузок на каждую ось транспортного средства, определенный соответственно для автомобильных дорог федерального значения, автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения, автомобильных дорог местного значения, частных автомобильных дорог (рублей на 100 километров);

i - количество осей транспортного средства, по которым имеется превышение предельно допустимых осевых нагрузок;

S - протяженность участка автомобильной дороги (сотни километров);

* - базовый компенсационный индекс текущего года, рассчитываемый по следующей формуле:

,

где:

- базовый компенсационный индекс предыдущего года (базовый компенсационный индекс 2008 года принимается равным 1,  = 1);

- индекс-дефлятор инвестиций в основной капитал за счет всех источников финансирования в части капитального ремонта и ремонта автомобильных дорог на очередной финансовый год, разработанный для прогноза социально-экономического развития и учитываемый при формировании федерального бюджета на соответствующий финансовый год и плановый период.

Общий размер платы в счет возмещения вреда определяется как сумма платежей в счет возмещения вреда, рассчитанных применительно к каждому участку автомобильных дорог, по которому проходит маршрут транспортного средства.

По результатам мониторинга 2013 года определено, что общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьируется от 4 500 до 204 500 рублей и в среднем составил 115 014,71 рублей.

В таблице 70 представлена структура официальных расходов, установленная по итогам прошлогоднего мониторинга.

Таблица 70 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Документы транспортного средства (паспорт транспортного средства или свидетельство о регистрации транспортного средства), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 0 | 0 | 0 |
| **2** | Схема транспортного средства (автопоезда), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с изображением размещения такого груза | 2 000 | 2 000 | 2 000 |
| **3** | Сведения о технических требованиях к перевозке заявленного груза в транспортном положении | 500 | 500 | 500 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги копирования | 500 | 1 250 | 2 000 |
| **6** | Услуги нотариуса | 0 | 0 | 0 |
| **7** | Плата за выдачу разрешения | 1 500 | 111 264,71 | 200 000 |
|  | **Итого:** | **4 500** | **115 014,71** | **204 500** |

Большинство опрошенных (46,7%) считают такую сумму расходов обоснованной. По мнению 40% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной, 13,3% опрошенных затруднились ответить.

По мнению респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 113 300 рублей (от 1 000 до 600 000 руб).

Большинство респондентов (53,3%) указали, что считают дополнительные финансовые расходы значительными. По мнению 33,3% опрошенных данный вид расходов является незначительным. Остальные респонденты затруднились дать ответ на указанный вопрос (13,3%).

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза.

Кроме того, никто из опрошенных не отметил необходимости обращения к сторонним организациям (посредникам) за содействием в получении услуги.

***Оценка качества и доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 71)

Таблица 71 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,20 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,07 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,13 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,60 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[25]](#footnote-25) | 4,40 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,07 |
|  | **Среднее значение** | **4,08** |

Уровень доступности услуги составил 4,08 балла. В 2013 году уровень доступности составлял 4,46 балла.

Самую низкую оценку (3,6 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». Наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» - 4,4 балла.

По результатам прошлого года самую низкую оценку (4,35 балла) респонденты присвоили трем параметрам: «Доступность информации о порядке предоставления услуги», «Территориальная доступность учреждения» «Информационная доступность порядка приема заявителей». Наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Удобство графика работы» - 4,65 балла.

Большинство респондентов 73,3% получили интересующую информацию об услуге из Интернет-ресурсов учреждений и организаций. По 40% опрошенных обращался к работнику органа власти за консультацией по порядку получения услуги и из собственного опыта. Получить необходимую информацию по телефону предпочли 33,3% респондентов.

Необходимо отметить, что, как правило, заявители получают интересующую информацию из нескольких источников.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 72).

Таблица 72 - Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,20 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,07 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,33 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,13 |
|  | **Среднее значение** | **4,18** |

Данные таблицы 72 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,18 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приема)» (4,07 балла). Наиболее высокую оценку заявители присвоили параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» - 4,33 балла.

В 2013 году среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,13 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (3,47 баллов). Наиболее высокую оценку заявители присвоили параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,59 баллов.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» большинство респондентов (53,3%) затруднились ответить. Положительно ответили на данный вопрос 40% опрошенных. По мнению 6,7% респондентов, условия ведения приема посетителей необходимо улучшить.

Большинство опрошенных (60,0%) указали, что имеют претензии к качеству работы учреждений, предоставляющих исследуемую услугу. 33,3% заявителей отметили, что не имеют претензий. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

С жалобой на качество предоставления исследуемой услуги ни один заявитель не обращался

Необходимо отметить, что, по мнению 20% респондентов, качество предоставления услуги за последние 6 лет существенно улучшилось. 40% опрошенных отметили, что качество осталось без изменений. 33,3% респондентов указали на ухудшение качества предоставления данной услуги.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 60% опрошенных. Примечательно, что по результатам мониторинга 2013 года такой ответ дали только 35,3% опрошенных.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 82,6%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составил 85,9%.

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

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 73).

Таблица 73 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении специального разрешения

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2013 год** | **2014 год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 29,4 | 14,3 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 5,0 | 21,4 |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  | 14,3 |
| 5 | Большие очереди | 11,8 | 7,1 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  | 21,4 |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  | 7,1 |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 5,9 |  |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  | 28,8 |
| 13 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |  | 7,1 |
| 14 | Ошибки в конечном результате предоставления услуги |  | 14,3 |
| 15 | Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») |  | 7,1 |

Из таблицы 73 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении исследуемой услуги, являются дороговизна услуг (пошлин, платежей), недостаточный профессиональный уровень работников учреждений, требование избыточных документов, сведений и пр.

Среди наиболее существенных проблем предоставления услуги заявители назвали следующее - выросшие временные и финансовые затраты, поскольку теперь выписывают пропуск только на один маршрут. 13,3% опрошенных считают существенной проблемой территориальную удаленность (друг от друга) управлений автотранспорта федерального, регионального и местного значения (предлагается организовать работу этих органов власти в одном месте).

Также заявители отметили следующие проблемы при получении исследуемой услуги:

- при приеме заявления не выписывают счет для оплаты, приходится обращаться повторно;

- получение разрешения на перевозку бензина;

- различия в процедуре взвешивания: платформенная в местах погрузки и поосная;

- длительное оформление разрешения (в результате чего заявители терпят финансовые издержки) предлагается оформлять документы на постах при выезде из города;

- частые изменения положений нормативных правовых актов.

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем для заявителей являются:

- сокращение срока предоставления услуги (46,3%);

- сокращение числа требуемых документов (15,4%);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (7,7%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (7,7%);

- уменьшение стоимости услуги (7,7%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (7,7%);

- удобство графика работы учреждения (7,7%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (7,7%);

- возможность подать заявление в электронном виде (7,7%);

- изменение законодательства (7,7%).

По результатам проведенного исследования провести расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» не представляется возможным, т.к. затруднительно определить нормативное значение стоимости предоставления услуги.

**Государственная услуга №9 «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | опрос проведен среди получателей услуги, перечень которых предоставлен Министерством транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

***Оценка уровня административных барьеров при получении государственной услуги «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».***

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей, которые обратились за получением разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси. Из них 11 индивидуальных предпринимателей (73,3%) и 4 юридических лица (26,7%).

80% заявителей обращались за получением разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси и 20% за переоформлением указанного разрешения.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что все респонденты сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

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

1) Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области.

2) Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области

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

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

Среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 5,07 документов.

Стоит отметить, что по результатам прошлогоднего мониторинга среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 2,35 документа.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 2 до 6 документов (среднее значение – 4,27).

По мнению респондентов в 2013 году, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 2 до 3 документов (среднее значение – 2,55).

73,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 20% опрошенных, 80% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

В таблице 74 представлены данные о количестве обращений респондентов в органы власти и учреждения при получении исследуемой услуги.

Таблица 74 – Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Нотариус | 0 | 0,47 | 1 |
| 3 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области | 2 | 2,13 | 3 |

Согласно данным таблицы 74 наибольшее количество раз заявители обращались в Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области (максимальное значение 3 раза). По итогам мониторинга 2013 года было установлено, что все заявители получали государственную услугу в МФЦ. Никто не обращался в различные инстанции более двух раз.

Среднее количество обращений в различные инстанции (учреждения) составило 1,53 раза.

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» одним из целевых показателей совершенствования системы государственного управления является снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2.

***Оценка временных затрат***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 24 до 38 дней и составляют в среднем 29,2 дней (табл. 75).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 75 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | 3 | 5,07 | 7 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **4** | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области | 20 | 23,13 | 30 |
|  | **Итого:** | **24** | **29,2** | **38** |

Согласно данным табл. 75, наибольшее количество времени затрачено заявителями при оформлении разрешения в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области (максимальное значение – 30 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 4 до 41 дня и составляют в среднем 18,39 дней.

В таблице 76 представлена структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года.

Таблица 76 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области | 1 | 4 | 10 |
| **2** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
| **4** | Оформление разрешения в МФЦ | 2 | 13,39 | 30 |
|  | **Итого:** | **4** | **18,39** | **41** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 2 до 7 дней (среднее значение – 4,4 дней). Стоит отметить, что по результатам прошлогоднего мониторинга, по мнению заявителей, оптимальным являлся срок от 1 до 21 дней (среднее значение – 10,3 дней).

Согласно пункту 12 Административного регламента по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области[[26]](#footnote-26) сроки предоставления государственной услуги устанавливаются со дня поступления в министерство документов, необходимых для предоставления государственной услуги, до дня получения результата предоставления государственной услуги:

выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области *не более 30 дней;*

выдача дубликата на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области *не более 10 дней;*

переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области *не более 15 дней;*

аннулирование разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области *не более 5 дней.*

Исходя из данных табл. 75, можно сделать вывод, что нормативное значение срока предоставления государственной услуги не превышалось при получении услуги в органе власти.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 20 до 40 минут (среднее значение – 29,33 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 10 до 30 минут (среднее значение – 18,33 мин.).

В 2013 году на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 4,05 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 15 минут (среднее значение – 3,25 мин.).

Все опрошенные считают дополнительные временные издержки при получении услуги значительными.

По результатам прошлогоднего мониторинга большинство опрошенных (70%) считали дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. И только 5% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на этот вопрос.

***Оценка финансовых затрат***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 3 600 до 6 200 рублей (табл. 77).

Таблица 77 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Свидетельство о регистрации транспортных средств, которые предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | 2 000 | 2 000 | 2 000 |
| **2** | Копия договора лизинга или договора аренды транспортного средства, которое предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании договора лизинга или договора аренды), заверенную заявителем, либо копия нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством, которое предполагается использовать индивидуальным предпринимателем для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании выданной физическим лицом нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством) | 200 | 618,18 | 1 500 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги копирования | 50 | 125 | 300 |
| **5** | Услуги нотариуса | 1 000 | 1 242,86 | 2 000 |
| **6** | Плата за выдачу разрешения | 350 | 393,33 | 400 |
|  | **Итого:** | **3 600** | **4 379,37** | **6 200** |

Согласно данным табл. 77, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 4 379,37 руб.

Все опрошенные считают такую сумму расходов обоснованной. В 2013 году так считали 85% респондентов.

В таблице 78 представлена структура официальных расходов заявителей, установленная по итогам прошлогоднего мониторинга.

Таблица 78 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Свидетельство о регистрации транспортных средств, которые предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | 0 | 1 211,76 | 2 600 |
| **2** | Копия договора лизинга или договора аренды транспортного средства, которое предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании договора лизинга или договора аренды), заверенную заявителем, либо копия нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством, которое предполагается использовать индивидуальным предпринимателем для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании выданной физическим лицом нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством) | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги нотариуса | 300 | 400 | 500 |
| **6** | Плата за выдачу разрешения | 350 | 350 | 350 |
|  | **Итого:** | **650** | **1 961,76** | **3 450** |

Исходя из данных, представленных в таблицах 77 и 78, можно сделать вывод, что общие издержки заявителей при получении государственной услуги выросли в среднем в 2,2 раза.

В соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 25.08.2011 № 372-п «О порядке выдачи разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области»:

Размер платы за выдачу Разрешений (дубликатов Разрешений) устанавливается из расчета:

1) за одно Разрешение - 350 рублей;

2) за один дубликат Разрешения - 150 рублей.

Таким образом, нормативное значение платы за предоставление государственной услуги в некоторых случаях превышало норму.

Все респонденты отметили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, незначительными. В 2013 так считало большинство респондентов (75%), остальные опрошенные затруднялись ответить на данный вопрос.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 000 до 5 000 руб. (среднее значение – 3 493,33 руб.)

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***

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

Результаты мониторинга показали, что ни один из заявителей не пользовался услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги.

***Оценка качества и доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 79).

Таблица 79 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,40 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,27 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,40 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,33 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[27]](#footnote-27) | 4,33 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,13 |
|  | **Среднее значение** | **4,14** |

Уровень доступности услуги составил 4,14 балла. Самую низкую оценку (3,4 балла) респонденты присвоили параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги».

Наиболее высокие оценки заявители выставили параметрам «Территориальная доступность учреждения» и «Информационная доступность порядка приема заявителей» - по 4,33 балла.

По результатам мониторинга 2013 года уровень доступности услуги составил 4,38 балла. Самую низкую оценку (3,65 балла) респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей». Наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Удобство графика работы» - 4,6 балла.

Большинство респондентов (66%) получили интересующую информацию об услуге из Интернет-ресурсов учреждений и организаций. 26,7% опрошенных получили интересующую информацию на стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги, 20% из нормативных актов. Остальные респонденты получали информацию из газет, журналов, телевидения, а также по телефону от работника органа, предоставляющего услугу (по 13,3%).

Необходимо отметить, что, как правило, заявители получают интересующую информацию из нескольких источников.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 80).

Таблица 80 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,47 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,07 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 3,80 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 3,13 |
|  | **Среднее значение** | **3,87** |

Данные таблицы 80 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько ниже, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 3,87 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (3,13 балла). Высоко оценили «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,47 балла.

В 2013 году среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,85 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (4,8 балла).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 66,6% респондентов. Только 13,3% опрошенных указали, что условия приема посетителей их не устраивают.

Большинство респондентов (93,3%) указали, что имеют претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу. Остальные респонденты затруднились ответить. В 2013 году только 5% респондентов указали, что имеют претензии к качеству работы учреждений.

В то же время ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления исследуемой услуги.

66,7% респондентов отметили, что качество предоставления данной услуги за последние 6 лет осталось без изменений, остальные 33,3% опрошенных услугу ранее не получали.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительно ответили лишь 6,7% опрошенных. Примечательно, что в 2013 году все респонденты были удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области.

Интегральный уровень удовлетворенности условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составил 80,1%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составил 92,3%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 81).

Таблица 81 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении разрешения

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 7,1 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 42,9 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |
| 5 | Большие очереди | 28,6 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |

Из таблицы 81 видно, что основными проблемами, с которыми сталкиваются заявители при получении разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, являются:

- сложность заполнения официальных бланков (7,1%);

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (42,9%);

- большие очереди (28,6%).

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса в 2013 году были выявлены следующие основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги:

- длительный срок оформления разрешения. По мнению заявителей срок предоставления услуги необходимо сократить;

- малое количество МФЦ в городе Новосибирске;

- отсутствие возможности получить услугу в электронном виде;

- и др.

По мнению всех респондентов наиболее существенной проблемой при получении данной услуги является длительный срок рассмотрения документов.

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем для заявителей являются:

- сокращение срока предоставления услуги (100%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (46,7%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (40%);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (13,3%);

- сокращение числа требуемых документов (13,3%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (13,3%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм и улучшение территориальной доступности органа власти (13,3%);

- удобство графика работы учреждения (6,7%).

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» (табл. 82). *Интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,85.

Таблица 82 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 23,13 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 29,33 | 0,51 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 18,33 | 0,82 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 350 | 393,33 | 0,89 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2,13 | 0,94 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 5,07 | 0,79 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,85** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области достигло значения 0,85 (или 85%). В 2013 году интегральная оценка по данной услуге составляла 1,00 (или 100%).

Приложение 3  
Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области

1. **Министерство социального развития Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Территориальные органы Министерства социального развития Новосибирской области - отделы пособий и социальных выплат |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 181 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10.2014 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком. В мониторинг вошли 13 государственных услуг Министерства социального развития Новосибирской области:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.
3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области
4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.
6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
7. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области
8. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;
9. Присвоение звания «Ветеран труда».
10. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
11. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений.
12. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
13. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг – отделах пособий и социальных выплат Новосибирской области:

1. г. Новосибирска;
2. г. Искитима;
3. Мошковского района;
4. Новосибирского района;
5. Чулымского района.

Выборочная совокупность составила 181 респондент.

В ходе исследования определено, что практически все респонденты (98%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, степень востребованности услуг, уровни доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 – Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | Приказ Минсоцразвития НСО от 19.11.2010 № 247 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячного пособия по уходу за ребенком» |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | Приказ Минсоцразвития НСО от 09.12.2010 № 332 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате единовременного пособия при рождении ребенка» |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | Приказ Минсоцразвития НСО от 16.08.2012 № 818 «Об утверждении Административного регламента оказания государственной услуги по предоставлению ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области» |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | Приказ Минсоцразвития НСО от 21.12.2010 № 387 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | Приказ Минсоцразвития НСО от 17.09.2014 №1051 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | Приказ Минсоцразвития НСО от 28.12.2010 № 440 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | Приказ Минсоцразвития НСО от 23.12.2010 № 420 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по ежемесячной денежной выплате отдельным категориям граждан в Новосибирской области» |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | Приказ Минсоцразвития НСО от 09.12.2010 № 333 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | Приказ Минсоцразвития НСО от 09.12.2010 № 328 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | Приказ Минсоцразвития НСО от 23.05.2011 № 296 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов» |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | Приказ Минсоцразвития НСО от 17.09.2012 № 954 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений» |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | Приказ Минсоцразвития НСО от 28.12.2010 № 442 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по ежегодной денежной выплате гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействи-тельным удостоверения много-детной семьи | Приказ Минсоцразвития НСО от 16.08.2012 № 819 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче, продлению действия, замене, признанию недействительным удостоверения многодетной семьи» |
|  | **Соблюдение требования п. 1**  **ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг отделами пособий и социальных выплат Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 28% опрошенных. Большинство респондентов (55%) отметили, что приблизительно знакомы с текстом регламента. Остальные опрошенные (17%) указали, что не знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

1. **Степень востребованности услуг**

Наиболее востребованными оказались услуги: «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (20,44% от числа опрошенных), «Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений» (12,71%), «Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи» (12,15%) (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень востребованности государственных услуг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 12 | 6,63 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | 11 | 6,08 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 19 | 10,50 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 10 | 5,52 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 10 | 5,52 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | 37 | 20,44 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 10 | 5,52 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 14 | 7,73 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 13 | 7,18 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 0 | 0,00 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | 23 | 12,71 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 0 | 0,00 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 22 | 12,15 |
|  | **Итого** | **181** | **100%** |

В период проведения мониторинга не зафиксировано обращений за услугами «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» и «Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 3.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Минсоцразвития НСО составило 4,31 балла. Данная оценка несколько ниже результата 2013 года, когда уровень доступности составлял 4,45 балла.

Таблица 3 – Уровень доступности государственных услуг в отделах пособий и социальных выплат Новосибирской области

| **Расположение отдела пособий и социальных выплат** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | **Удобство графика работы** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 4,35 | 4,35 | 4,32 | 4,35 | ***4,34*** |
| Новосибирский район | 3,65 | 3,60 | 3,85 | 3,66 | ***3,69*** |
| Чулымский район | 4,99 | 4,94 | 4,39 | 4,87 | ***4,80*** |
| г. Искитим | 4,72 | 4,72 | 4,68 | 4,36 | ***4,62*** |
| г. Новосибирск | 4,11 | 4,13 | 4,03 | 4,21 | ***4,12*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,35*** | ***4,34*** | ***4,24*** | ***4,29*** | ***4,31*** |

Данные, представленные в табл. 3, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (4,35 балла) и «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,34 балла). По указанным параметрам доступности заявители присвоили наиболее высокие оценки.

В разрезе отделов пособий и социальных выплат по уровню доступности государственных услуг лидирует Отдел Чулымского района – 4,80 балла. Наименьшие оценки заявители присвоили уровню доступности услуг в Отделе Новосибирского района – 3,69 балла.

В сравнении с результатами мониторинга 2013 года, уровень доступности услуг в Отделе Новосибирского района существенно снизился. Если в октябре 2013 года ему была присвоена оценка 4,62 балла, то в 2014 году – всего лишь 3,69 балла.

По Отделу Чулымского района противоположная тенденция. По результатам мониторинга 2013 года уровень доступности услуг в нем составлял 3,52 балла. Настоящее исследование показало, что уровень доступности на момент проведения опроса составляет 4,80 балла.

По Отделам Мошковского района и г. Искитим уровень доступности остался практически на прежнем уровне.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня доступности государственных услуг (табл. 4).

В разрезе услуг по уровню доступности лидирует услуга «Присвоение звания «Ветеран труда» - 4,69 балла. Также довольно высокий уровень доступности по услугам «Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи» (4,52 балла) и «Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области» (4,49 балла).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители не присвоили ни одной из исследуемых услуг.

Самую низкую оценку (3,92 балла) получили услуги «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» и «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан».

В 2013 году оценки по услугам были распределены следующим образом. Наиболее высокую оценку уровня доступности получила услуга «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» (5 баллов). Самую низкую оценку получила услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» (3,07 балла).

Таблица 4 – Анализ подкритериев уровня доступности услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,30 | 4,38 | 4,50 | 4,11 | 3,81 | 4,39 | 4,52 | 4,23 | 4,77 | 4,39 | 4,45 | ***4,35*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,30 | 4,34 | 4,25 | 4,11 | 3,93 | 4,42 | 4,46 | 4,23 | 4,77 | 4,46 | 4,47 | ***4,34*** |
| Удобство графика работы | 4,10 | 4,50 | 4,32 | 3,42 | 3,90 | 4,34 | 4,52 | 4,01 | 4,35 | 4,28 | 4,56 | ***4,24*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,42 | 3,82 | 4,27 | 4,03 | 4,05 | 4,37 | 4,44 | 4,23 | 4,85 | 4,29 | 4,59 | ***4,29*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,28*** | ***4,26*** | ***4,34*** | ***3,92*** | ***3,92*** | ***4,38*** | ***4,49*** | ***4,18*** | ***4,69*** | ***4,36*** | ***4,52*** | ***4,31*** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

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

*(2) Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;*

*(3) Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;*

*(4) Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;*

*(5) Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан;*

*(6) Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;*

*(7)Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области;*

*(8) Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;*

*(9) Присвоение звания «Ветеран труда»;*

*(11) Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений;*

*(13) Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.*

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 5.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Минсоцразвития НСО составило 4,51 балла, что несколько выше, чем уровень доступности.

В 2013 году уровень качества услуг Минсоцразвития Новосибирской области составлял 4,53 балла.

Таблица 5 – Уровень качества государственных услуг в отделах пособий и социальных выплат Новосибирской области

| **Расположение отдела пособий и социальных выплат** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | **Комфортность оказания услуги** | **Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 4,50 | 4,50 | 4,50 | ***4,50*** |
| Новосибирский район | 3,93 | 3,91 | 3,86 | ***3,90*** |
| Чулымский район | 4,96 | 4,90 | 4,95 | ***4,94*** |
| г. Искитим | 4,77 | 4,76 | 4,76 | ***4,76*** |
| г. Новосибирск | 4,61 | 4,24 | 4,59 | ***4,48*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,54*** | ***4,45*** | ***4,52*** | ***4,51*** |

Данные, представленные в табл. 5, показывают, что более всего заявители довольны таким параметром качества как «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,54 балла. Менее всего заявителей устраивает «Комфортность оказания услуги» - 4,45 баллов.

В разрезе отделов пособий и социальных выплат Новосибирской области по уровню качества государственных услуг лидирует Отдел Чулымского района, по которому заявители присвоили оценку 4,94 балла.

Наименьшие оценки заявители присвоили уровню качества услуг в Отделе Новосибирского района – 3,90 балла.

В сравнении с результатами мониторинга 2013 года, уровень качества услуг в Отделе Новосибирского района существенно снизился. Если в октябре 2013 года ему была присвоена оценка 4,63 балла, то в 2014 году – всего лишь 3,9 балла.

По Отделу Чулымского района противоположная тенденция. По результатам мониторинга 2013 года уровень качества услуг в нем составлял 3,66 балла. Настоящее исследование показало, что уровень качества на момент проведения опроса составляет 4,94 балла.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня качества государственных услуг (табл. 6).

Таблица 6 - Анализ подкритериев уровня качества услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,70 | 4,62 | 4,57 | 4,03 | 4,14 | 4,59 | 4,46 | 4,59 | 4,85 | 4,53 | 4,69 | ***4,54*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,60 | 4,46 | 4,43 | 4,03 | 4,00 | 4,44 | 4,52 | 4,51 | 4,68 | 4,44 | 4,65 | ***4,45*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,70 | 4,54 | 4,48 | 4,03 | 4,02 | 4,56 | 4,52 | 4,55 | 4,85 | 4,64 | 4,63 | ***4,52*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,67*** | ***4,54*** | ***4,49*** | ***4,03*** | ***4,05*** | ***4,53*** | ***4,50*** | ***4,55*** | ***4,79*** | ***4,54*** | ***4,66*** | ***4,51*** |

Данные, представленные в табл. 6, свидетельствуют о том, что максимальную оценку (5 баллов) заявители не присвоили ни по одной из исследуемых услуг.

Наиболее всего заявители довольны уровнем качества услуги «Присвоение звания «Ветеран труда» (4,79 балла). Также довольно высокие оценки получили услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (4,67 балла) и «Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи» (4,66 балла).

Наименьшая оценка присвоена по услуге «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» - 4,03 балла.

В 2013 году наиболее высокую оценку уровня доступности получила услуга «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» (5 баллов). Самую низкую оценку получила услуга «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» (3,33 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 7.

Наибольшее количество документов предоставляли заявители, обратившиеся за получением услуги «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» - 8,7 документа. Наименьшее количество предоставляемых документов зафиксировано по услуге «Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи» - 3,8 документа.

Таблица 7 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| № п/п | **Количество документов, необходимых в рамках предоставления** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | ***Среднее модальное значение[[28]](#footnote-28)*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 2 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 11 | 4 |  | 4 | 6 | ***5,50*** |
| 2 | Новосибирский район | 8 | 7 | 6 | 8 | 6 | 6 | 7 | 4 |  | 3 | 3 | ***5,80*** |
| 3 | Чулымский район | 11 | 10 | 9 | 12 |  | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | ***7,10*** |
| 4 | г. Искитим | 3 | 7 | 5 |  |  | 6 | 3 | 3 |  | 5 | 1 | ***4,13*** |
| 5 | г. Новосибирск | 5 | 4 | 1 |  | 5 | 5 |  | 4 | 5 | 5 | 6 | ***4,44*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***5,8*** | ***6,8*** | ***5,4*** | ***8,7*** | ***5,3*** | ***5,6*** | ***6,5*** | ***4,2*** | ***5,0*** | ***4,2*** | ***3,8*** | ***5,47*** |

Необходимо отметить, что в разных отделах пособий и социальных выплат по одной и той же услуге выявлена необходимость предоставления разного количества документов. Так, например, по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» в отделе пособий и социальных выплат Мошковского района потребовалось 2 документа, а в отделе пособий и социальных выплат Чулымского района до 11 документов.

Аналогичная ситуация была отмечена в ходе мониторинга в 2013 году. По услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» в отделе пособий и социальных выплат Черепановского района потребовался 1 документ, а в отделе пособий и социальных выплат Колыванского района до 14 документов.

В ходе исследования определено, что практически все заявители (92%) сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Остальные респонденты в качестве причин, по которым не удалось сдать документы с первого раза, указали:

- сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов (5,5%);

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки) (1,1%).

О существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, знают только 35% респондентов. Стоит отметить, что в Отделе пособий и социальных выплат г. Искитима все респонденты дали отрицательный ответ на данный вопрос.

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

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 8.

Таблица 8 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **Среднее модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 1,0 | 2,0 | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 3,0 | 2,0 | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 | 2,1 |
| 2 | Новосибирский район | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 2,0 | 1,0 | 2,0 | 1,0 |  | 1,0 | 1,0 | 1,6 |
| 3 | Чулымский район | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 |  | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 3,4 |
| 4 | г. Искитим | 2,0 | 3,0 | 2,0 |  |  | 2,0 | 1,0 | 2,0 |  | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| 5 | г. Новосибирск | 1,0 | 1,0 | 1,0 |  | 1,0 | 1,0 |  | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 1,1 |
|  | **Среднее значение** | ***2,2*** | ***2,4*** | ***2,4*** | ***3,0*** | ***1,7*** | ***2,0*** | ***2,0*** | ***1,8*** | ***2,0*** | ***1,6*** | ***1,8*** | **2,1** |

Согласно данным табл. 8 среднее значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам Минсоцразвития НСО составляет 2,1 раза. В 2013 году данный показатель составлял 2,3 раза.

Наибольшее количество обращений в различные инстанции (учреждения) зафиксировано в Отделе пособий и социальных выплат Чулымского района – 3,4 обращений. Наименьшее количество – в Отделе пособий и социальных выплат г. Новосибирска – 1,1 обращений.

В 2013 году наибольшее количество обращений было отмечено в Отделе Чулымского района (3,7 обращений), наименьшее значение – в Отделе г. Искитима (1,3 обращений).

Доля респондентов, указавших на необходимость повторных обращений, представлена в табл. 9.

Таблица 9 – Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган в процессе получения услуги

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 50 |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  | 20 | ***12,00%*** |
| 2 | Новосибирский район | 100 | 0 | 66,7 | 66,7 | 50 | 0 | 25 | 50 |  | 12,5 | 0 | ***22,51%*** |
| 3 | Чулымский район | 20 |  |  |  |  |  | 50 |  | 14,3 |  |  | ***7,32%*** |
| 4 | г. Искитим | 0 | 0 | 0 |  |  | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | ***0,00%*** |
| 5 | г. Новосибирск | 50 | 40 | 25 |  | 28,6 |  |  |  |  | 66,7 | 66,7 | ***25,01%*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***33%*** | ***18%*** | ***16%*** | ***20%*** | ***40%*** | ***0%*** | ***20%*** | ***7%*** | ***8%*** | ***13%*** | ***14%*** | ***13,82%*** |

В среднем 13,82% заявителей указали на необходимость повторного обращения в органы власти (учреждения). Более всего необходимость повторных обращений зафиксирована по услугам «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан» (40% опрошенных) и «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (33%).

Не выявлены повторные обращения по услуге «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

В 2013 году не возникала необходимость повторных обращений по четырем услугам:

- назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;

- присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;

- присвоение звания «Ветеран труда»;

- ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

В разрезе отделов пособий и социальных выплат не выявлены повторные обращения в Отделе г. Искитима.

Количество повторных обращений указано в табл. 10.

Таблица 10 – Количество повторных обращений в отделы пособий и социальных выплат Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | ***Среднее модальное значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 2 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 2 | ***2,00*** |
| 2 | Новосибирский район | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |  | ***1,00*** |
| 3 | Чулымский район | 5 |  |  |  |  | 3 |  | 2 |  |  | ***3,33*** |
| 4 | г. Новосибирск | 2 | 4 | 2 |  | 2 |  |  |  | 2 | 2 | ***2,33*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***2,5*** | ***4*** | ***1,5*** | ***1*** | ***1,7*** | ***2*** | ***1*** | ***2*** | ***1,5*** | ***2*** | ***1,95*** |

Максимальное количество повторных обращений зафиксировано по услуге «Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка» и составило 4 обращения. Не более одного раза повторно обращались в различные инстанции (учреждения) заявители по услугам «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» и «Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области».

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

Временные затраты на получение государственных услуг Минсоцразвития НСО представлены в табл. 11.

Таблица 11 – Временные затраты на получение государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | ***Среднее модальное значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Нормативное значение*** | ***57*** | ***57*** | ***90*** | ***90*** | ***62*** | ***41[[29]](#footnote-29)*** | ***90*** | ***60*** | ***75*** | ***25*** | ***10*** |  |
| 1 | Мошковский район | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 |  | 1 | 1 | ***1,90*** |
| 2 | Новосибирский район | 20 | 20 | 15 | 20 | 15 | 10 | 15 | 15 |  | 5 | 5 | ***14,00*** |
| 3 | Чулымский район | 5 | 5 | 4 | 4 |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | ***3,30*** |
| 4 | г. Искитим | 2 | 2 | 2 |  |  | 2 | 2 | 2 |  | 3 | 1 | ***2,00*** |
| 5 | г. Новосибирск | 3 | 1 | 1 |  | 1 | 1 |  | 1 | 30 | 5 | 5 | ***5,33*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***6,2*** | ***5,8*** | ***4,6*** | ***8,3*** | ***8,7*** | ***3,4*** | ***5,3*** | ***4,4*** | ***17*** | ***3*** | ***2,8*** | ***5,45*** |

Согласно данным табл. 11, нормативные значения временных затрат на получение государственных услуг установлен по всем исследуемым услугам.

Нарушений нормативных значений не выявлено. При этом стоит отметить, что сроки предоставления одной и той же услуги в разных муниципальных образованиях значительно отличаются. Так, например, среднее значение временных затрат по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» не превышает 5 дней по большинству отделов пособий и социальных выплат исследуемых муниципальных образований и 20 дней в отделе пособий и социальных выплат Новосибирского района.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 12.

Таблица 12 – Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | ***Среднее модальное значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Мошковский район | 10 | 10 | 5 | 2 | 10 | 5 | 10 | 5 |  | 5 | 5 | 6,70 |
| 2 | Новосибирский район | 15 | 15 | 15 | 15 | 30 | 15 | 30 | 15 |  | 15 | 10 | 17,50 |
| 3 | Чулымский район | 10 | 10 | 7 | 5 |  | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 10,70 |
| 4 | г. Искитим | 5 | 5 | 0 |  |  | 0 | 15 | 0 |  | 10 | 10 | 5,63 |
| 5 | г. Новосибирск | 10 | 0 | 15 |  | 10 | 10 |  | 20 | 0 | 10 | 0 | 8,33 |
|  | ***Среднее значение*** | ***10,0*** | ***8,0*** | ***8,4*** | ***7,3*** | ***16,7*** | ***9,0*** | ***17,5*** | ***11,0*** | ***5,0*** | ***10,0*** | ***7,0*** | ***9,98*** |
|  | ***на получение результата услуги*** | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Мошковский район | 3 | 10 | 5 | 2 | 10 | 5 | 10 | 5 |  | 5 | 5 | 6,00 |
| 2 | Новосибирский район | 10 | 30 | 15 | 20 | 30 | 20 | 30 | 15 |  | 15 | 15 | 20,00 |
| 3 | Чулымский район | 10 | 10 | 10 | 15 |  | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 13,00 |
| 4 | г. Искитим | 5 | 5 | 0 |  |  | 0 | 15 | 0 |  | 15 | 10 | 6,25 |
| 5 | г. Новосибирск | 0 | 0 | 15 |  | 10 | 0 |  | 0 | 0 | 10 | 0 | 3,89 |
|  | ***Среднее значение*** | ***5,6*** | ***11,0*** | ***9,0*** | ***12,3*** | ***16,7*** | ***7,0*** | ***17,5*** | ***7,0*** | ***7,5*** | ***12,0*** | ***9,0*** | ***10,11*** |

Среднее значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов составило 9,98 мин., на получение результата – 10,11 мин. В 2013 году указанные показатели составляли 9,0 мин. и 8,7 мин. соответственно.

Превышение нормативного значения времени ожидания в очереди зафиксировано по ряду услуг в Отделе пособий и социальных выплат Новосибирского района:

1. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов на получение услуги:

- «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» (30 мин.);

- «Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области» (30 мин.).

1. Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги:

- «Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка» (30 мин.);

- «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» (20 мин.);

- «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» (30 мин.);

- «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (20 мин.);

- «Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области» (30 мин.).

Также зафиксировано превышение нормативного значения по услуге «Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» в Отделе пособий и социальных выплат г. Новосибирска – 20 мин.

***5.4. Уровень финансовых издержек***

По итогам мониторинга определено, что при получении государственных услуг Минсоцразвития НСО никаких финансовых затрат не понесли, что свидетельствует о соблюдении требований административных регламентов в части установления бесплатности предоставления исследуемых государственных услуг.

Необходимо отметить, что в ходе мониторинга 2013 года по услугам Минсоцразвития НСО были выявлены финансовые издержки заявителей при получении государственных услуг:

- «предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» (среднее значение составило 90 руб.) в отделе пособий и социальных выплат Чулымского района;

- «предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области» (170 рублей) в отделах пособий и социальных выплат Северного и Сузунского районов.

По остальным государственным услугам Минсоцразвития НСО заявители никаких финансовых затрат не понесли, что свидетельствует о соблюдении требований административных регламентов в части безвозмездного предоставления этих государственных услуг.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), соответственно никаких затрат на их услуги выявлено не было.

Также не выявлены факты мотивирования чиновников.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 80,1% опрошенных. В 2013 году данный показатель составлял 79,43%.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- хождение по многим кабинетам, учреждениям (8,8%);

- требование избыточных документов, сведений (2,8%);

- неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (2,8%);

- большие очереди (2,8%);

- недостаточный профессиональный уровень работников органов власти (2,8%);

- отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (1,7%);

- необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (1,1%);

- сложность заполнения официальных форм (бланков) (1,1%).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (41,4%);
* подача документов в орган (9,4%);
* прохождение документов в органах власти (6,1%);
* получение результата услуги (6,6%).

При ответе на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение числа требуемых документов (21,5%);

2) удобство графика работы учреждения (21,5%);

3) сокращение срока предоставления услуги (16% респондентов).

4) вежливость и профессионализм сотрудников (13,8%);

5) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (11,1%);

6) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (10,5%);

7) сокращение времени ожидания в очереди (8,3%);

8) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (7,7%);

9) улучшение территориальной доступности органа власти (7,2%);

10) улучшение условий ведения приема посетителей (6,1%);

11) получение информации о стадии рассмотрения обращения (2,2%).

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 94,5% опрошенных (табл. 13). В 2013 году данный показатель составлял 98,1%.

Таблица 13 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **11** | **13** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100 | ***100,0*** |
| 2 | Новосибирский район | 100 | 0 | 66,7 | 66,7 | 100 | 100 | 75 | 50 |  | 100 | 100 | ***87,5*** |
| 3 | Чулымский район | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | ***100,0*** |
| 4 | г. Искитим | 100 | 100 | 100 |  |  | 92,3 | 100 | 100 |  | 100 | 100 | ***97,1*** |
| 5 | г. Новосибирск | 100 | 80 | 75 |  | 85,7 | 100 |  | 80 | 100 | 100 | 100 | ***90,0*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***100*** | ***81,8*** | ***89,5*** | ***90*** | ***90*** | ***97,3*** | ***90*** | ***85,7*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***94,5*** |

В полной мере (100%) удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления следующих услуг:

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

- «Присвоение звания «Ветеран труда»;

- «Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений»;

- «Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи».

В 2013 году максимальный показатель уровня удовлетворенности (100%) был зафиксирован по 8 услугам Минсоцразвития Новосибирской области из 13 исследуемых.

Стоит отметить, незначительные изменения уровня удовлетворенности в разрезе Отделов пособий и социальных выплат. Так в 2013 года максимальный уровень удовлетворенности (100%) был зафиксирован в Отделе Мошковского района и в Отделе г. Искитима. В 2014 году уровень удовлетворенности по указанным отделам пособий и социальных выплат составил 100% и 97,1% соответственно.

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по Минсоцразвития Новосибирской области* составил 88,0% (табл. 14), что несколько ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в октябре 2013 года (89,90%).

Таблица 14 - Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование отдела пособий и соц. выплат** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 4,34 | 4,50 | 88,19% |
| 2 | Новосибирский район | 3,69 | 3,90 | 75,58% |
| 3 | Чулымский район | 4,80 | 4,94 | 97,13% |
| 4 | г. Искитим | 4,62 | 4,76 | 93,62% |
| 5 | г. Новосибирск | 4,12 | 4,48 | 85,48% |
|  | **Среднее значение** | **4,31** | **4,51** | **88,00%** |

Наиболее высокий интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью определен в Отделе пособий и социальных выплат Чулымского района (97,13%). В 2013 году интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг по Чулымскому району составлял 71,7%.

Наименьший интегральный уровень удовлетворенности выявлен в Отделе пособий и социальных выплат Новосибирского района – 75,58%. В 2013 году данный показатель по Отделу пособий и социальных выплат Новосибирского района был самым высоким и составлял 92,82%.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе государственной власти, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 58,6% опрошенных. Вариант ответа «скорее да» выбрали 34,3% респондентов. Отрицательный ответ дали 6,6% опрошенных.

В ходе мониторинга выявлено, что 3% респондентов (Отдел пособий и социальных выплат Новосибирского района) не устроило качество предоставления услуги, и они обращались с жалобой непосредственно к сотруднику, который предоставлял данную услугу. Результат рассмотрения жалобы респонденты оценили как «очень плохо».

Опыт обращения (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг указали 5% опрошенных в Отделе пособий и социальных выплат г. Новосибирска.

По мнению 22,7% опрошенных качество предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО существенно улучшилось. 18,2% респондентов считают, что качество услуг осталось на прежнем уровне. Только 2,8% опрошенных указали на ухудшение качества предоставления исследуемых государственных услуг. Остальные респонденты не получали данные услуги ранее.

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Минсоцразвития Новосибирской области может быть рекомендовано следующее:

1. Организовать межведомственное взаимодействие.
2. Организовать предоставление услуги с использованием сети Интернет.
3. Повысить качество информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, размещение форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения.
4. Организовать предоставление консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
5. Усилить контроль за соблюдением отделами пособий и социальных выплат положений административных регламентов и нормативных значений показателей со стороны Министерства социального развития Новосибирской области.
6. **Управление по делам ЗАГС Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Территориальные отделы Управления по делам ЗАГС Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 96 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10.2014 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком. В мониторинг вошли 12 государственных услуг Управления по делам ЗАГС Новосибирской области:

1. Государственная регистрация рождения.
2. Государственная регистрация заключения брака.
3. Государственная регистрация расторжения брака.
4. Государственная регистрация усыновления (удочерения).
5. Государственная регистрация установления отцовства.
6. Государственная регистрация перемены имени.
7. Государственная регистрация смерти.
8. Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния.
9. Истребование личных документов.
10. Восстановление (аннулирование)записи акта гражданского состояния.
11. Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области предназначенных для использования на территории иностранных государств.
12. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния.

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг – территориальных отделах Управления по делам ЗАГС Новосибирской области:

1. г. Новосибирска;
2. г. Искитима;
3. Мошковского района;
4. Новосибирского района;
5. Чулымского района

Выборочная совокупность составила 96 респондентов.

В ходе исследования определено, что практически все респонденты (99%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой. Только 1% опрошенных получили отказ в предоставлении интересующей их государственной услуги.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, степень востребованности услуг, уровень доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены ниже в табл. 15.

Таблица 15 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация рождения | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 2 | Государственная регистрация заключения брака | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 3 | Государственная регистрация расторжения брака | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 4 | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 5 | Государственная регистрация установления отцовства | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 6 | Государственная регистрация перемены имени | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 7 | Государственная регистрация смерти | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 8 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 9 | Истребование личных документов | Приказ МИД России №10489, Минюста России №124 от 29.06.2012 «Об утверждении Административного регламента Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по истребованию личных документов» |
| 10 | Восстановление (аннулирование)записи акта гражданского состояния | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
| 11 | Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области предназначенных для использования на территории иностранных государств | Приказ управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 17.01.2011 №8 (ред. от 25.06.2013) «Об утверждении Административного регламента управления по делам ЗАГС Новосибирской области предоставления государственной услуги по проставлению апостиля на документах, выданных органами ЗАГС Новосибирской области, предназначенных для использования на территории иностранных государств» |
| 12 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации» |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

Необходимо отметить, что 10 из 12 исследуемых услуг регламентируются одним нормативным правовым актом - Приказом Минюста РФ от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации».

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг отделами ЗАГС Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административном регламенте.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 12,5% опрошенных. Приблизительно знакомы с текстом административного регламента 35,4% респондентов. Большинство опрошенных (52,1%) отметили, что не знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

1. **Степень востребованности услуг**

Наиболее востребованными оказались услуги: «Государственная регистрация рождения» (29,17% от числа опрошенных) и «Государственная регистрация заключения брака» (22,92%) (табл. 16).

Таблица 16 - Уровень востребованности государственных услуг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация рождения | 28 | 29,17 |
| 2 | Государственная регистрация заключения брака | 22 | 22,92 |
| 3 | Государственная регистрация расторжения брака | 13 | 13,54 |
| 4 | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | 0 | 0,00 |
| 5 | Государственная регистрация установления отцовства | 1 | 1,04 |
| 6 | Государственная регистрация перемены имени | 6 | 6,25 |
| 7 | Государственная регистрация смерти | 8 | 8,33 |
| 8 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 3 | 3,13 |
| 9 | Истребование личных документов | 3 | 3,13 |
| 10 | Восстановление (аннулирование) записи акта гражданского состояния | 0 | 0,00 |
| 11 | Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области предназначенных для использования на территории иностранных государств | 0 | 0,00 |
| 12 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | 12 | 12,50 |
|  | **Итого** | **96** | **100%** |

В период проведения мониторинга не зафиксировано обращений за услугами:

- «Государственная регистрация усыновления (удочерения)»;

- «Восстановление (аннулирование) записи акта гражданского состояния»

- «Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области предназначенных для использования на территории иностранных государств».

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 17.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Управления по делам ЗАГС составило 4,71 балла, что практически на одном уровне с результатами 2013 года (4,69 балла). Данный показатель можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично».

Таблица 17 - Уровень доступности государственных услуг в отделах ЗАГС Новосибирской области

| **Расположение отдела ЗАГС** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | **Удобство графика работы** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 4,68 | 4,80 | 4,80 | 4,80 | ***4,77*** |
| Новосибирский район | 3,72 | 4,04 | 4,53 | 4,15 | ***4,11*** |
| Чулымский район | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | ***5,00*** |
| г. Искитим | 5,00 | 5,00 | 4,78 | 4,59 | ***4,84*** |
| г. Новосибирск | 4,86 | 4,88 | 4,77 | 4,88 | ***4,84*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,60*** | ***4,70*** | ***4,73*** | ***4,61*** | ***4,71*** |

Данные, представленные в табл. 17, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны «Удобством графика работы» (4,73 балла) и «Полнотой и понятностью предоставленной информации» (4,70 балла). По указанным параметрам доступности заявители присвоили наиболее высокие оценки.

В разрезе отделов ЗАГС по уровню доступности государственных услуг лидирует Отдел Чулымского района, которому присвоена максимально возможная оценка 5 баллов. Наименьшие оценки заявители присвоили уровню доступности услуг в Отделе Новосибирского района – 4,11 балла.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня доступности услуг (табл. 18).

Таблица 18 - Анализ подкритериев уровня доступности услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,62 | 4,58 | 4,43 | 5,00 | 4,75 | 4,63 | 4,33 | 4,00 | 4,94 | ***4,60*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,79 | 4,75 | 4,65 | 5,00 | 4,75 | 4,50 | 4,67 | 4,00 | 4,94 | ***4,70*** |
| Удобство графика работы | 4,66 | 4,77 | 4,61 | 5,00 | 4,50 | 4,63 | 5,00 | 4,67 | 4,83 | ***4,73*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,63 | 4,68 | 4,42 | 5,00 | 4,63 | 4,50 | 4,67 | 4,00 | 4,86 | ***4,61*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,68*** | ***4,70*** | ***4,53*** | ***5,00*** | ***4,66*** | ***4,57*** | ***4,67*** | ***4,17*** | ***4,89*** | ***4,71*** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(1) Государственная регистрация рождения.*

*(2) Государственная регистрация заключения брака.*

*(3) Государственная регистрация расторжения брака.*

*(5) Государственная регистрация установления отцовства.*

*(6) Государственная регистрация перемены имени.*

*(7) Государственная регистрация смерти.*

*(8) Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния.*

*(9) Истребование личных документов.*

*(12) Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния.*

В разрезе услуг по уровню доступности лидирует услуга «Государственная регистрация установления отцовства», по которой заявители поставили максимально возможную оценку - 5 баллов. Также довольно высокий уровень доступности по услуге «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния» (4,89 балла).

Самую низкую оценку (4,17 балла) получила услуга «Истребование личных документов».

В 2013 году оценки по услугам были распределены следующим образом. Наиболее высокую оценку уровня доступности получила услуга «Государственная регистрация расторжения брака» (4,85 баллов). Самую низкую оценку получила услуга «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния» (4,6 балла).

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 19.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Управления по делам ЗАГС составило 4,77 балла. В 2013 году уровень качества составлял 4,43 балла.

Таблица 19 - Уровень качества государственных услуг в отделах ЗАГС Новосибирской области

| **Расположение отдела ЗАГС** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | **Комфорт­ность ока­зания услуги** | **Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 4,73 | 4,73 | 4,73 | ***4,73*** |
| Новосибирский район | 4,50 | 4,33 | 4,16 | ***4,33*** |
| Чулымский район | 5,00 | 5,00 | 5,00 | ***5,00*** |
| г. Искитим | 5,00 | 4,93 | 4,93 | ***4,95*** |
| г. Новосибирск | 4,92 | 4,92 | 4,73 | ***4,86*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,81*** | ***4,75*** | ***4,66*** | ***4,77*** |

Данные, представленные в табл. 19, показывают, что более всего заявители довольны таким параметром качества как «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,81 балла. Менее всего заявителей устраивает «Качество оказания услуги» - 4,66 баллов.

В разрезе отделов ЗАГС Новосибирской области по уровню качества государственных услуг лидирует Отдел Чулымского района, по которому заявители присвоили максимально возможную оценку 5 баллов.

Наименьшие оценки заявители присвоили уровню качества услуг в Отделе Новосибирского района – 4,33 балла.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня качества государственных услуг (табл. 20).

Таблица 20 - Анализ подкритериев уровня качества государственных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | ***4,78*** | ***4,73*** | ***4,85*** | ***5,00*** | ***4,75*** | ***4,75*** | ***5,00*** | ***4,33*** | ***4,94*** | ***4,81*** |
| Комфортность оказания услуги | ***4,81*** | ***4,81*** | ***4,68*** | ***5,00*** | ***4,75*** | ***4,63*** | ***4,67*** | ***4,33*** | ***4,94*** | ***4,75*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | ***4,79*** | ***4,70*** | ***4,57*** | ***5,00*** | ***4,75*** | ***4,63*** | ***4,33*** | ***4,00*** | ***4,94*** | ***4,66*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,79*** | ***4,75*** | ***4,70*** | ***5,00*** | ***4,75*** | ***4,67*** | ***4,67*** | ***4,22*** | ***4,94*** | ***4,77*** |

Данные, представленные в табл. 20, свидетельствуют о том, что максимальную оценку (5 баллов) заявители присвоили только одной услуге «Государственная регистрация установления отцовства».

Близкую к максимальному значению оценку заявители присвоили по услуге «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния» (4,94 балла).

Наименьшую оценку респонденты присвоили по услуге «Истребование личных документов» - 4,22 балла.

В 2013 году наиболее высокую оценку получила услуга «Государственная регистрация расторжения брака» - 4,83 балла.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 21.

Таблица 21 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Количество документов, необходимых в рамках предоставления** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее модальное значение[[30]](#footnote-30)*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 4 | 3 |  |  | 4 | 3 |  |  | 1 | ***3,00*** |
| 2 | Новосибирский район | 5 | 5 | 5 |  |  | 3 | 4 | 3 |  | ***4,17*** |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | ***2,00*** |
| 4 | г. Искитим | 2 | 2 | 2 |  | 2 | 3 | 3 |  | 3 | ***2,43*** |
| 5 | г. Новосибирск | 3 | 2 | 3 | 3 |  |  | 3 |  | 2 | ***2,67*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***3,5*** | ***3,0*** | ***3,3*** | ***3,0*** | ***3,0*** | ***2,8*** | ***3,3*** | ***3,0*** | ***2,0*** | ***3,00*** |

Наибольшее количество документов предоставляли заявители, обратившиеся за получением услуги «Государственная регистрация рождения» - 3,5 документа. Наименьшее количество предоставляемых документов зафиксировано по услуге «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния» - 2,0 документа.

Необходимо отметить, что в разных отделах ЗАГС по одной и той же услуге выявлена необходимость предоставления разного количества документов. Так, например, по услуге «Государственная регистрация рождения» в отделе ЗАГС г. Искитим потребовалось 2 документа, а в отделе ЗАГС Новосибирского района до 5 документов. Аналогичная ситуация и по услугам «Государственная регистрация заключения брака» и «Государственная регистрация расторжения брака».

В 2013 году наибольшее количество документов требовалось для получения услуги «Государственная регистрация рождения» (4 документа), наименьшее количество для получения услуги «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния» (1 документ).

В ходе исследования определено, что все заявители сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

О существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, знают только 19% респондентов. Стоит отметить, что в Отделах ЗАГС Чулымского района, г. Искитима и г. Новосибирска никто из опрошенных не указал, что знает о данном запрете.

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

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 22.

Таблица 22 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Количество обращений в инстанции (учреждения)** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее модальное значение[[31]](#footnote-31)*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 1 | 2 |  |  | 2 | 1 |  |  | 1 | ***1,4*** |
| 2 | Новосибирский район | 1 | 2 | 2 |  |  | 1 | 1 | 2 |  | ***1,5*** |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | ***2,0*** |
| 4 | г. Искитим | 1 | 1 | 1 |  | 1 | 1 | 1 |  | 1 | ***1,0*** |
| 5 | г. Новосибирск | 1 | 2 | 2 | 1 |  |  | 1 |  | 1 | ***1,3*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***1,0*** | ***1,8*** | ***1,7*** | ***1,0*** | ***1,5*** | ***1,3*** | ***1,0*** | ***2,0*** | ***1,0*** | ***1,3*** |

Согласно данным табл. 22 среднее значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам Управления по делам ЗАГС Новосибирской области составляет 1,3. В 2013 году данный показатель составлял 1 обращение.

Наибольшее количество обращений в различные инстанции (учреждения) зафиксировано в Отделе ЗАГС Чулымского района – 2 обращения. Наименьшее количество – в Отделе ЗАГС г. Искитима – 1 обращение.

В 2013 году количество обращений в различные инстанции (учреждения) по всем услугам не превышало 1 обращения.

Доля респондентов, указавших на необходимость повторных обращений, представлена в табл. 23.

Таблица 23 - Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган в процессе получения услуги

| **№ п/п** | **Расположение отдела ЗАГС** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 33,3 | 25 |  |  | 100 |  |  |  |  | ***26,66%*** |
| 2 | Новосибирский район | 0 | 66,7 | 33,3 |  |  | 0 | 0 | 66,7 |  | ***25,01%*** |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***0,00%*** |
| 4 | г. Искитим |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***0,00%*** |
| 5 | г. Новосибирск |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***0,00%*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***3,6%*** | ***13,6%*** | ***7,7%*** | ***0,0%*** | ***33,3%*** | ***0,0%*** | ***0,0%*** | ***66,7%*** | ***0,0%*** | ***9,38%*** |

В среднем 9,38% респондентов указали на необходимость повторного обращения в органы власти (учреждения). Более всего необходимость повторных обращений зафиксирована по услугам «Истребование личных документов» (66,7% опрошенных) и «Государственная регистрация перемены имени» (33,3% опрошенных).

Не выявлены повторные обращения по 4-м государственным услугам:

- «Государственная регистрация установления отцовства»;

- «Государственная регистрация смерти»;

- «Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния»;

- «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния».

В разрезе отделов ЗАГС Новосибирской области повторные обращения не выявлены в Отделе ЗАГС Чулымского района, г. Искитима и г. Новосибирска.

В 2013 году респондентами не было указано на необходимость повторных обращений в один и тот же орган при получении государственных услуг органов ЗАГС.

Количество повторных обращений указано в табл. 24.

Таблица 24 - Количество повторных обращений в отделы Управления по делам ЗАГС Новосибирской области

| **№ п/п** | **Расположение отдела ЗАГС** | **1** | **2** | **3** | **7** | **10** | ***Среднее модальное значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 2 | 2 |  | 2 |  | 2,0 |
| 2 | Новосибирский район |  | 2 | 2 |  | 2 | 2,0 |
|  | ***Среднее значение*** | ***2,0*** | ***2,0*** | ***2,0*** | ***2,0*** | ***2,0*** | ***2,0*** |

Среднее значение количества повторных обращений по услугам Управления по делам ЗАГС составило 2.

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

Временные затраты на получение государственных услуг Управления по делам ЗАГС Новосибирской области представлены в табл. 25.

Таблица 25 - Временные затраты на получение государственных услуг

| **№ п/п** | **Расположение отдела ЗАГС** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее модальное значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Нормативное значение*** | ***1[[32]](#footnote-32)*** | ***30[[33]](#footnote-33)*** | ***30*** | ***1[[34]](#footnote-34)*** | ***30[[35]](#footnote-35)*** | ***1*** | ***30[[36]](#footnote-36)*** | ***120[[37]](#footnote-37)*** | ***1[[38]](#footnote-38)*** |  |
| 1 | Мошковский район | 1 | 1 |  |  | 10 | 1 |  |  | 1 | ***2,80*** |
| 2 | Новосибирский район | 1 | 15 | 10 |  |  | 1 | 60 | 2 |  | ***14,83*** |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | ***1,00*** |
| 4 | г. Искитим | 1 | 1 |  |  | 10 | 1 |  |  | 2 | ***3,00*** |
| 5 | г. Новосибирск | 1 | 30 | 2 | 2 |  |  | 1 |  | 1 | ***6,17*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***1,0*** | ***11,8*** | ***6,0*** | ***2,0*** | ***10,0*** | ***1,0*** | ***30,5*** | ***2,0*** | ***1,3*** | ***6,78*** |

Согласно данным табл. 25 нормативный срок временных затрат на получение 4-х государственных услуг не превышает одного дня.

Согласно административному регламенту письменные обращения граждан (в том числе поступившее в электронной форме) рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации в органе, осуществляющем государственную регистрацию актов гражданского состояния.

Нормативное значение временных затрат по услугам «Государственная регистрация заключения брака» и «Государственная регистрация расторжения брака» составляет 30 календарных дней.

Наибольшее нормативное значение временных затрат установлено по услуге «Истребование личных документов».

Нарушений нормативных значений временных затрат на получение государственных услуг не выявлено.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 26.

Таблица 26 - Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги

| **№ п/п** | **Расположение отдела ЗАГС** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее модальное значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | |
| 1 | Мошковский район | 0 | 0 |  |  | 5 | 1 |  |  | 10 | 3,20 |
| 2 | Новосибирский район | 20 | 15 | 20 |  |  | 15 | 15 | 15 |  | 16,67 |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  | 5,00 |
| 4 | г. Искитим | 0 | 0 | 5 |  | 0 | 5 | 0 |  | 0 | 1,43 |
| 5 | г. Новосибирск | 10 | 10 | 10 | 10 |  |  | 10 |  | 10 | 10,00 |
|  | ***Среднее значение*** | ***7,5*** | ***6,3*** | ***12*** | ***10*** | ***2,5*** | ***6,5*** | ***8,3*** | ***15*** | ***6,7*** | ***7,64*** |
|  | ***на получение результата услуги*** | | | | | | | | | | |
| 1 | Мошковский район | 5 | 0 |  |  | 0 | 0 |  |  | 10 | 3,00 |
| 2 | Новосибирский район | 20 | 20 | 30 |  |  | 15 | 30 | 15 |  | 21,67 |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  | 10,00 |
| 4 | г. Искитим | 0 | 5 | 0 |  | 0 | 5 | 0 |  | 0 | 1,43 |
| 5 | г. Новосибирск | 10 | 10 | 10 | 10 |  |  | 10 |  | 10 | 10,00 |
|  | ***Среднее значение*** | ***8,8*** | ***8,8*** | ***13,3*** | ***10,0*** | ***0,0*** | ***7,5*** | ***13,3*** | ***15,0*** | ***6,7*** | ***9,00*** |

Среднее значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов составило 7,64 мин., на получение результата – 9,0 мин. В 2013 году указанные показатели не превышали 10,0 мин.

Превышение нормативного значения времени ожидания в очереди зафиксировано по ряду услуг в Отделе ЗАГС Новосибирского района:

1. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов на получение услуги:

- «Государственная регистрация рождения» (20 мин.);

- «Государственная регистрация расторжения брака» (20 мин.).

1. Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги:

- «Государственная регистрация рождения» (20 мин.);

- «Государственная регистрация заключения брака» (20 мин.);

- «Государственная регистрация расторжения брака» (30 мин.);

- «Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния» (30 мин.).

***5.4. Уровень финансовых издержек.***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 27.

Таблица 27 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **№ п/п** | **Расположение отдела ЗАГС** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее модальное значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Нормативное значение*** | ***0,0*** | ***200,0*** | ***400,0[[39]](#footnote-39)*** | ***200,0*** | ***1000*** | ***0,0*** | ***400,0*** | ***200,0[[40]](#footnote-40)*** | ***200,0[[41]](#footnote-41)*** |  |
| 1 | Мошковский район | 0 | 200 |  |  | 1000 | 0 |  |  | 200 | ***280,00*** |
| 2 | Новосибирский район | 400 | 200 | 400 |  |  | 0 | 200 | 200 |  | ***233,33*** |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  | 0 |  |  |  | ***0,00*** |
| 4 | г. Искитим | 0 | 200 | 400 |  | 1000 | 0 | 400 |  | 200 | ***314,29*** |
| 5 | г. Новосибирск | 0 | 200 | 400 | 200 |  |  | 1000 |  | 200 | ***333,33*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***100*** | ***200*** | ***400*** | ***200*** | ***1000*** | ***0*** | ***533,3*** | ***200*** | ***200*** | ***280,0*** |

Согласно данным табл. 27 заявители несут официальные финансовые затраты по семи исследуемым услугам. Наибольшие нормативные финансовые затраты установлены по услуге «Государственная регистрация перемены имени» - 1 000 руб.

Отсутствуют нормативные финансовые затраты по услугам «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация смерти», т.е. за предоставление указанных услуг плата не взымается.

Согласно административному регламенту[[42]](#footnote-42), за предоставление государственной услуги по истребованию личных документов с территории Российской Федерации на основании статьи 36 Консульского устава Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2010 г. №889 «Об утверждении ставок консульских сборов, взимаемых должностными лицами за совершение консульских действий» взимаются консульские сборы, а также сборы в счет возмещения фактических расходов, связанных с предоставлением государственной услуги. Размер консульского сбора за истребование документов составляет 40 долларов США или эквивалент в валюте иностранного государства за каждый документ. Граждане Российской Федерации освобождаются от уплаты сборов в счет возмещения фактических расходов на основании части 4 статьи 36 Консульского устава Российской Федерации.

В ходе мониторинга установлено, что фактические финансовые затраты заявителей не превышают нормативно установленных значений практически по всем услугам за исключением отдельных случаев:

1) «Государственная регистрация рождения» (Отдел ЗАГС Новосибирского района, среднее значение фактических финансовых затрат составило 400,0 руб.);

2) «Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния» (Отдел ЗАГС г. Новосибирска, среднее значение фактических финансовых затрат составило 1 000 руб.).

В ходе мониторинга необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) была отмечена 20% респондентов, обращавшихся в Отдел ЗАГС Мошковского района (или 3% опрошенных от общего количества) за получением услуг «Государственная регистрация заключения брака» и «Государственная регистрация перемены имени».

В качестве причин, побудивших воспользоваться услугами посредников, заявители указали:

- сложность прохождения всех процедур получения услуги (6,7% опрошенных);

- посредник был предложен как условие получения результата (13,3%).

Указать стоимость услуг сторонних организаций (посредников) заявители затруднились.

Показательно, что по результатам исследования не выявлены факты мотивирования чиновников. Аналогичный результат был получен по итогам мониторинга в 2013 году.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 96,9% респондентов. В 2013 году данный показатель составлял 95%.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- хождение по многим кабинетам, учреждениям (1,0%);

- большие очереди (1,0%);

- отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги (1,0%).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (7,3%);
* подача документов в орган (7,3%);
* получение результата услуги (11,5%).

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1. удобство графика работы учреждения (36,5%);
2. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (22,9%);
3. улучшение территориальной доступности органа власти (16,7%);
4. вежливость и профессионализм сотрудников (11,5%);
5. сокращение срока предоставления услуги (3,1%);
6. сокращение числа требуемых документов (2,1%);
7. получение информации о стадии рассмотрения обращения (2,1%);
8. уменьшение стоимости услуги (1,0%);
9. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (1,0%).
10. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ практически все респонденты (99%) (табл. 28). В 2013 году данный показатель составлял 100%.

Таблица 28 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **№ п/п** | **Расположение отдела ЗАГС** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 100 | 100 |  |  | 50 | 100 |  |  | 100 | ***93,3%*** |
| 2 | Новосибирский район | 100 | 100 | 100 |  |  | 100 | 100 | 100 |  | ***100%*** |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  | 100 |  |  |  | ***100%*** |
| 4 | г. Искитим | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 |  | 100 | ***100%*** |
| 5 | г. Новосибирск | 100 | 100 | 100 | 100 |  |  | 100 |  | 100 | ***100%*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***100%*** | ***100%*** | ***100%*** | ***100%*** | ***83%*** | ***100%*** | ***100%*** | ***100%*** | ***100%*** | ***99,0%*** |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления услуги «Государственная регистрация перемены имени» в Отделе ЗАГС Мошковского района (50% респондентов). По остальным услугам уровень удовлетворенности составляет 100%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по ЗАГС* остался на уровне 2013 года и составил 94,79% (табл. 29).

Таблица 29 - Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг, %

| **№ п/п** | **Расположение отдела ЗАГС** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Мошковский район | 4,77 | 4,73 | ***95,10%*** |
| 2 | Новосибирский район | 4,11 | 4,33 | ***84,06%*** |
| 3 | Чулымский район | 5,00 | 5,00 | ***100,00%*** |
| 4 | г. Искитим | 4,84 | 4,95 | ***97,78%*** |
| 5 | г. Новосибирск | 4,84 | 4,86 | ***97,00%*** |
|  | **Среднее значение** | **4,71** | **4,77** | **94,79%** |

Максимальный интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг зафиксирован в отделе ЗАГС Чулымского района – 100%. Наименьший интегральный уровень –в отделе ЗАГС Новосибирского района (84,06%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе государственной власти, где Вы получали данную услугу?» все респонденты дали положительный ответ.

Показательно, что никто из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления услуг, а также не имеет опыта обращения с жалобой за последние 6 лет.

По мнению 6,3% опрошенных качество предоставления государственных услуг Управления по делам ЗАГС Новосибирской области существенно улучшилось. 5,2% респондентов считают, что качество услуг осталось на прежнем уровне. Только 1% опрошенных указали на ухудшение качества предоставления исследуемых государственных услуг. Остальные респонденты не получали данные услуги ранее.

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Управления по делам ЗАГС Новосибирской области может быть рекомендовано следующее:

1. Размещение информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
2. Обеспечение полноты и понятности предоставленной информации.
3. Обеспечение удобства графика работы отделов ЗАГС.
4. Предоставление информации о стадии рассмотрения обращения.
5. Повышение качества предоставления услуг, включающего вежливость сотрудников, комфортность оказания услуги, точность и правильность заполнения документов сотрудниками.
6. **Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Центры занятости населения, находящиеся в ведении Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 93 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10.2014 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком. В мониторинг вошли 3 государственные услуги Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области:

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

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг – центрах занятости населения Новосибирской области:

1. г. Новосибирска;
2. г. Искитима;
3. Мошковского района;
4. Новосибирского района;
5. Чулымского района

Выборочная совокупность составила 93 респондента.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, степень востребованности услуг, уровни доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены ниже в табл. 30.

Таблица 30 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | Приказ Минтруда Новосибирской области от 30.07.2013 № 423 (ред. от 19.08.2013) «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в Новосибирской области» |
| 2 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | Приказ Минтруда Новосибирской области от 26.08.2013 № 447 (ред. от 14.05.2014) «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» |
| 3 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | Приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 июня 2012 г. № 10н (ред. от 22.10.2013) «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг центрами занятости населения Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 11% опрошенных, 37% респондентов указали, что приблизительно знакомы с текстом регламента. Большинство респондентов (52%) указали, что не знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

1. **Степень востребованности услуг**

Наиболее востребованной оказалась услуга «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» (45,2% опрошенных) (табл. 31).

Таблица 31 - Уровень востребованности государственных услуг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Уровень востребованности (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 42 | 45,2% |
| 2 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 32 | 34,4% |
| 3 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | 19 | 20,4% |

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 32.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Минтруда составило 4,51 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо». Данная оценка существенно выше результата 2013 года, когда уровень доступности составлял 4,17 балла.

Таблица 32 - Уровень доступности государственных услуг в центрах занятости населения Новосибирской области

| **Расположение центра занятости населения** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | **Удобство графика работы** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 4,84 | 4,84 | 4,87 | 4,87 | ***4,86*** |
| Новосибирский район | 3,79 | 3,89 | 3,83 | 3,84 | ***3,84*** |
| Чулымский район | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | ***4,50*** |
| г. Искитим | 4,69 | 4,67 | 4,69 | 4,28 | ***4,58*** |
| г. Новосибирск | 4,80 | 4,83 | 4,77 | 4,77 | ***4,79*** |
| **Среднее значение** | ***4,55*** | ***4,57*** | ***4,39*** | ***4,45*** | ***4,51*** |

Данные, представленные в табл. 32, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны «Полнотой и понятностью предоставленной информации» (4,57 балла) и «Доступностью информации о порядке предоставления услуги» (4,55 балла). По указанным параметрам доступности заявители присвоили наиболее высокие оценки.

В разрезе центров занятости населения по уровню доступности государственных услуг лидирует ЦЗН Мошковского района – 4,86 балла. Наименьшие оценки заявители присвоили уровню доступности услуг в ЦЗН Новосибирского района – 3,84 балла.

В сравнении с результатами мониторинга 2013 года, уровень доступности услуг в ЦЗН Новосибирского района существенно снизился. Если в октябре 2013 года ему была присвоена оценка 4,64 балла, то в 2014 году – всего лишь 3,84 балла.

По ЦЗН г. Искитима противоположная тенденция. По результатам мониторинга 2013 года уровень доступности услуг в нем составлял 3,9 балла. Настоящее исследование показало, что уровень доступности на момент проведения опроса составляет 4,58 балла.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня доступности государственных услуг (табл. 33).

Таблица 33 - Анализ подкритериев уровня доступности услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | ***Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области*** | ***Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников*** | ***Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными*** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,53 | 4,62 | 4,49 | ***4,55*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,53 | 4,67 | 4,52 | ***4,57*** |
| Удобство графика работы | 4,52 | 4,19 | 4,45 | ***4,39*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,44 | 4,55 | 4,37 | ***4,45*** |
| **Среднее значение** | ***4,51*** | ***4,51*** | ***4,46*** | ***4,49*** |

Данные табл. 33 показывают, что уровень доступности исследуемых государственных услуг находится практически на одном уровне.

В 2013 году наиболее высокий уровень доступности был присвоен по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» (4,31 балла), наиболее низкий уровень доступности – по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» (3,85 балла).

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 34.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Минтруда составило 4,63 балла, что несколько выше, чем уровень качества, определенный в 2013 году (в 2013 году составлял 4,43 балла).

Таблица 34 - Уровень качества государственных услуг в центрах занятости населения Новосибирской области

| **Наименование центра занятости населения** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | **Комфортность оказания услуги** | **Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | **Среднее**  **значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 4,92 | 4,87 | 4,90 | ***4,90*** |
| Новосибирский район | 4,20 | 3,99 | 4,25 | ***4,15*** |
| Чулымский район | 5,00 | 5,00 | 5,00 | ***5,00*** |
| г. Искитим | 4,72 | 4,78 | 4,72 | ***4,74*** |
| г. Новосибирск | 4,67 | 4,73 | 4,67 | ***4,69*** |
| **Среднее значение** | ***4,63*** | ***4,60*** | ***4,64*** | ***4,63*** |

Данные, представленные в табл. 34, показывают, что среди параметров качества услуг существенной дифференциации не зафиксировано.

В разрезе центров занятости населения по уровню качества государственных услуг лидирует ЦЗН Чулымского района, по которому заявители присвоили максимально возможную оценку 5 баллов.

Наименьшие оценки заявители присвоили уровню доступности услуг в ЦЗН Новосибирского района – 4,15 балла.

В сравнении с результатами мониторинга 2013 года, уровень качества услуг в ЦЗН Новосибирского района существенно снизился. Если в октябре 2013 года ему была присвоена максимальная оценка 5 баллов, то в 2014 году – всего лишь 4,15 балла.

По ЦЗН г. Искитима противоположная тенденция. По результатам мониторинга 2013 года уровень качества услуг в нем составлял 4,44 балла. Настоящее исследование показало, что уровень доступности на момент проведения опроса составляет 4,74 балла.

Консультантом проведен анализ подкритериев уровня качества государственных услуг (табл. 35).

Таблица 35 - Анализ подкритериев уровня качества государственных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | ***Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области*** | ***Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников*** | ***Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными*** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,73 | 4,63 | 4,54 | ***4,63*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,63 | 4,67 | 4,51 | ***4,60*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,72 | 4,67 | 4,54 | ***4,64*** |
| **Среднее значение** | ***4,69*** | ***4,66*** | ***4,53*** | ***4,63*** |

Наиболее высокую оценку уровню качества заявители присвоили по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» - 4,69 балла. Менее всего заявителей устроило качество услуги «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» - 4,53 балла.

Необходимо отметить, что по сравнению с результатами мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества по всем исследуемым услугам оценен более высоко.

В 2013 году наиболее высокий уровень качества был присвоен по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» - 4,43 балла.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 36.

Таблица 36 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение[[43]](#footnote-43)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 2 | - | 5 | ***3,5*** |
| Новосибирский район | 3 | 4 | 6 | ***4,33*** |
| Чулымский район | - | 5 | - | ***5*** |
| г. Искитим | 0 | 2 | 4 | ***2*** |
| г. Новосибирск | 1 | 4 | 4 | ***3*** |
| **Среднее значение** | ***1,5*** | ***3,8*** | ***4,8*** | ***3,33*** |

Согласно данным табл. 36 среднее значение количества документов по государственным услугам Минтруда составляет 3,33. В 2013 год аналогичный показатель был равен 2,37.

Наибольшее количество документов необходимо представить заявителям, обратившимся за получением услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» - 3,8 документа.

Необходимо отметить, что в разных центрах занятости по одной и той же услуге выявлено разное количество документов. Так, например, по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» в центрах занятости населения г. Искитима в большинстве случаев не требуется документов для ее получения, в центре занятости Новосибирского района среднее количество необходимых документов составило 3.

В ходе исследования определено, что практически все заявители (96%) сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Не удалось сдать документы с первого раза 20% заявителей, обратившимся за получением услуг «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» и «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» в ЦЗН Новосибирского района

В качестве причин, по которым не удалось сдать документы с первого раза, респонденты указали:

- сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов (15%);

- не удалось подать документы в связи с большой очередью (5%).

Необходимо отметить, что о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, знают лишь 16% респондентов. Стоит отметить, что в ЦЗН г. Новосибирска и г. Искитима все респонденты дали отрицательный ответ на данный вопрос.

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

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 37.

Таблица 37 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение[[44]](#footnote-44)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 3 |  | 3 | ***3,00*** |
| Новосибирский район | 1 | 1 | 2 | ***1,33*** |
| Чулымский район |  | 3 |  | ***3,00*** |
| г. Искитим | 1 | 1 | 2 | ***1,33*** |
| г. Новосибирск | 1 | 1 | 2 | ***1,33*** |
| **Среднее значение** | ***1,5*** | ***1,5*** | ***2,3*** | ***1,75*** |

Согласно данным табл. 37 среднее значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам Минтруда составляет 1,75. В 2013 году данный показатель составлял 1,52.

Наибольшее количество обращений в различные инстанции (учреждения) зафиксировано в ЦЗН Мошковского и Чулымского районов – 3 обращения.

Доля респондентов, указавших на необходимость повторных обращений, представлена в табл. 38.

Таблица 38 - Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган в процессе получения услуги

| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение[[45]](#footnote-45)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 100 |  | 100 | ***100%*** |
| Новосибирский район | 0 | 28,6 | 33,3 | ***20%*** |
| Чулымский район |  | 0 |  | ***0%*** |
| г. Искитим | 0 | 8,3 | 0 | ***5%*** |
| г. Новосибирск | 0 | 0 | 0 | ***0%*** |
| **Среднее значение** | ***45%*** | ***9%*** | ***16%*** | ***27%*** |

В среднем 27% заявителей указали на необходимость повторного обращения в органы власти (учреждения). Более всего необходимость повторных обращений зафиксирована по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» - 45% опрошенных.

Повторные обращения не зафиксированы в центрах занятости населения г. Новосибирска и Чулымского района.

Количество повторных обращений указано в табл. 39.

Таблица 39 - Количество повторных обращений в различные инстанции (учреждения)

| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение[[46]](#footnote-46)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 3 | - | 2 | ***2,5*** |
| Новосибирский район | - | 2 | 2 | ***2*** |
| г. Искитим | - | 6 | - | ***6*** |
| **Среднее значение** | ***3*** | ***4*** | ***2*** | ***3*** |

Наибольшее количество повторных обращений зафиксировано по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» в ЦЗН г. Искитим - 6 обращений.

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

Временные затраты на получение государственных услуг Минтруда представлены в табл. 40.

Таблица 40 - Временные затраты на получение государственных услуг

| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение[[47]](#footnote-47)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***15 (дней)[[48]](#footnote-48)*** | ***20 (минут)[[49]](#footnote-49)*** | ***не установлено*** |  |
| Мошковский район | 1 | - | 14 | ***7,50*** |
| Новосибирский район | 20 | 10 | 20 | ***16,67*** |
| Чулымский район | - | 2 | - | ***2,00*** |
| г. Искитим | 1 | 1 | 2 | ***1,33*** |
| г. Новосибирск | 1 | 1 | 1 | ***1,00*** |
| **Среднее значение** | ***5,8*** | ***3,5*** | ***9,3*** | ***6,17*** |

Согласно данным табл. 40, нормативный срок предоставления государственной услуги не установлен только по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

Нарушений нормативного значения временных затрат на получение государственных услуг выявлено только по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» в ЦЗН Новосибирского района, и составило 20 дней.

По результатам мониторинга 2013 года нормативные нарушения не были зафиксированы.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов отражены в табл. 41.

Таблица 41 - Время ожидания в очереди

| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение[[50]](#footnote-50)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | |
| Мошковский район | 10 | - | 10 | ***10*** |
| Новосибирский район | 15 | 15 | 15 | ***15*** |
| Чулымский район | - | 5 | - | ***5*** |
| г. Искитим | 15 | 10 | 10 | ***11,67*** |
| г. Новосибирск | 15 | 10 | 10 | ***11,67*** |
| ***Среднее значение*** | ***14*** | ***10*** | ***11*** | ***11,67*** |
| ***на получение результата*** | | | | |
| Мошковский район | 10 | - | 5 | ***7,50*** |
| Новосибирский район | 15 | 15 | 15 | ***15*** |
| Чулымский район | - | 15 | - | ***15*** |
| г. Искитим | 10 | 10 | 10 | ***10*** |
| г. Новосибирск | 10 | 10 | 10 | ***10*** |
| ***Среднее значение*** | ***11*** | ***13*** | ***10*** | ***11,25*** |

Среднее значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов составило 11,67 мин., на получение результата – 11,25 мин.

В 2013 году указанные показатели составляли 15,8 мин. и 13,7 мин. соответственно. Так же стоит отметить, что в 2013 году было зафиксировано превышение нормативных сроков в ЦЗН г. Искитима и Новосибирского района по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников»

По результатам данного исследования превышение нормативного значения показателя «время ожидания в очереди на подачу документов для получения услуги и на получение результата услуги» по услугам Минтруда Новосибирской области не зафиксировано.

***5.4. Уровень финансовых издержек***

По итогам мониторинга определено, что при получении государственных услуг Минтруда никаких финансовых затрат не понесли, что свидетельствует о соблюдении требований административных регламентов в части установления бесплатности предоставления исследуемых государственных услуг.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), соответственно никаких затрат на их услуги выявлено не было.

Также не выявлены факты мотивирования чиновников.

Аналогичные результаты были получены в ходе мониторинга, проведенного в октябре 2013 года.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения исследуемых государственных услуг у большинства респондентов (90%). В 2013 году данный показатель составлял 62,8%.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

1) отсутствие актуальной информации о вакансиях (3%);

2) требование избыточных документов, сведений (2%);

3) сложность заполнения официальных форм (бланков) (2%);

4) хождение по многим кабинетам, учреждениям (1%);

5) неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (1%).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (16%);
* подача документов в орган (5%);
* прохождение документов в органах власти (2%);
* получение результата услуги (12%).

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение срока предоставления услуги (34% респондентов).

2) удобство графика работы учреждения (12%);

3) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (12%);

4) улучшение территориальной доступности органа власти (11%);

5) вежливость и профессионализм сотрудников (6%);

6) сокращение времени ожидания в очереди (5%);

7) сокращение числа требуемых документов (5%);

8) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (4%);

9) получение информации о стадии рассмотрения обращения (3%).

10) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (3%).

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 98% опрошенных (табл. 42). В 2013 году данный показатель составлял 93,10%.

Таблица 42 - Общий уровень удовлетворенности, %

| **Наименование центра занятости населения** | **Информирование о положении на рынке труда** | **Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников** | **Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными** | **Среднее модальное значение[[51]](#footnote-51)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 100 |  | 100 | ***100%*** |
| Новосибирский район | 100 | 100 | 100 | ***100%*** |
| Чулымский район |  | 100 |  | ***100%*** |
| г. Искитим | 100 | 91,7 | 100 | ***95%*** |
| г. Новосибирск | 100 | 100 | 90 | ***97%*** |
| **Среднее значение** | ***100%*** | ***97%*** | ***95%*** | ***98%*** |

Наиболее высокий уровень удовлетворенности заявителей зафиксирован по услуге «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» - 100%. По результатам мониторинга 2013 года, уровень удовлетворенности по данной услуге составлял 92%.

Кроме того, существенно увеличился показатель удовлетворенности заявителей качеством услуг, предоставляемым ЦЗН Новосибирского района. В 2013 году уровень удовлетворенности составлял 78%, в 2014 году – 100%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по Минтруду* составил 91,82% (табл. 43), что несколько выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в октябре 2013 года (85,58%).

Таблица 43 - Интегральный уровень качества и доступности услуг

| **Наименование центра занятости населения** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- |
| Мошковский район | 4,86 | 4,90 | 97,44% |
| Новосибирский район | 3,84 | 4,15 | 79,43% |
| Чулымский район | 4,50 | 5,00 | 94,29% |
| г. Искитим | 4,58 | 4,74 | 93,01% |
| г. Новосибирск | 4,79 | 4,69 | 94,95% |
| **Среднее значение** | **4,51** | **4,69** | **91,82%** |

Наиболее высокий интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью определен в ЦЗН Мошковского района (97,44%).

Наименьший интегральный уровень удовлетворенности выявлен в ЦЗН Новосибирского района – 79,43%. В 2013 году данный показатель по ЦЗН Новосибирского района был самым высоким и составлял 95,87%.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе государственной власти, где Вы получали данную услугу?» «да» и «скорее да» ответили 96% респондентов. Только 1% опрошенных указал, что его не устраивают условия ведения приема. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления государственных услуг.

7% респондентов от общего количества опрошенных отметили улучшение качества предоставления государственных услуг центрами занятости населения Новосибирской области за последние 6 лет. По мнению 8% опрошенных качество предоставления услуг осталось на прежнем уровне. Только 1% респондентов указали на ухудшение качества предоставления услуг.

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Минтруду Новосибирской области может быть рекомендовано следующее:

1. Организовать предоставление услуги с использованием сети Интернет.
2. Повысить качество 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.
3. Организовать предоставление консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
4. Разместить наглядную информацию о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
5. Своевременно актуализировать информацию о свободных вакансиях.
6. **Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 20 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10.2014 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком. В мониторинг вошли 2 государственные услуги Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области:

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

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точке предоставления услуг – Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее – Инспекция гостехнадзора). Выборочная совокупность составила 20 респондентов.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, уровни доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Административные регламенты исследуемых государственных услуг размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Инспекции гостехнадзора (http://gtn.nso.ru/index.php?id=15).

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены ниже в табл. 44.

Таблица 44 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | Административный регламент утвержден приказом начальника инспекции от 30.11.2010 № 49 |
| 2 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | Административный регламент утвержден приказом начальника инспекции от 30.11.2010 № 45 |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг Инспекцией гостехнадзора Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 15% опрошенных. Большинство респондентов (60%) указали, что приблизительно знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. Остальные опрошенные отметили, что не знакомы с текстом административного регламента.

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 45.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам инспекции гостехнадзора составило 3,94 балла, что несколько ниже уровня доступности исследуемых услуг в 2013 году (в 2013 году составлял 3,98 балла).

Таблица 45 - Уровень доступности государственных услуг в Инспекции гостехнадзора

| **Подкритерии уровня доступности государственных услуг** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,3 | 3,8 | 4,05 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,2 | 4 | 4,1 |
| Удобство графика работы | 3,5 | 3,6 | 3,55 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4 | 4,1 | 4,05 |
| **Среднее значение** | **4** | **3,88** | **3,94** |

Максимальную оценку (5 баллов) не получила ни одна услуга. Ниже среднего значения оценена услуга «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» (3,88 балла).

Анализ параметров доступности предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритериями «Полнота и понятность предоставленной информации», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,10 балла. Наименьшую оценку получил подкритерий «Удобство графика работы» (3,55 балла). Аналогичные оценки были выставлены по подкритериям уровня доступности респондентами, опрошенными в октябре 2013 года.

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 46.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Инспекции гостехнадзора составило 4,13 балла. По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества составлял всего 4,22 балла. Как и по уровню доступности, наблюдается незначительное снижение балльной оценки.

Таблица 46 - Уровень качества государственных услуг в Инспекции гостехнадзора

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерии уровня качества государственных услуг** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,4 | 4,5 | 4,45 |
| Комфортность оказания услуги | 3,9 | 3,5 | 3,7 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,3 | 4,2 | 4,25 |
| **Среднее значение** | **4,2** | **4,07** | **4,13** |

Как и по уровню доступности, наименьшую оценку заявители присвоили по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» - 4,07 балла.

Анализ параметров качества предоставления государственных услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритерием «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,45 балла. Наименьшую оценку получил подкритерий «Комфортность оказания услуги» (3,7 балла).

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 47.

Таблица 47 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество различных документов (процедур)** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** |
| *минимальное значение* | 3 | 3 |
| *среднее значение* | 4,7 | 3,8 |
| *модальное значение* | 5 | 3 |
| *максимальное значение* | 6 | 6 |

Согласно данным табл. 47 среднее значение количества документов по государственной услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» составило 4,7, по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» - 3,8.

Максимальное значение количества документов по обеим услугам не превышает 6.

В ходе исследования определено, что только 45% респондентам удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. В качестве причин, по которым не удалось сдать документы с первого раза, респонденты указали:

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки) (46,7% опрошенных);

- сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов (36,7%);

- не удалось подать документы в связи с большой очередью (16,7%).

Необходимо отметить, что о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, знают лишь 45% респондентов.

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

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

Таблица 48 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений), которые пришлось посетить для получения данной услуги** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** |
| *минимальное значение* | 1 | 1 |
| *среднее значение* | 1,9 | 2 |
| *модальное значение* | 1 | 2 |
| *максимальное значение* | 4 | 3 |

Согласно данным табл. 48 модальное значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственным услугам Инспекции гостехнадзора не превышает 2 обращений.

В среднем 30% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении государственных услуг. В 2013 году лишь 10% респондентов указали, что им приходилось повторно обращаться в один и тот же орган.

Необходимость повторных обращений отмечена заявителями по обеим исследуемым государственным услугам (табл. 49).

Таблица 49 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество повторных обращений в различных инстанций (учреждения)** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** |
| --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 2 | 2 |
| *среднее значение* | 2,5 | 2,25 |
| *модальное значение* | 2 | 2 |
| *максимальное значение* | 3 | 3 |

Данные, представленные в табл. 49, свидетельствуют о том, что максимальное количество повторных обращений заявителей не превышает 3 обращений. Среднее модальное значение количества повторных обращений составило 2.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение государственных услуг инспекции гостехнадзора представлены в табл. 50.

Таблица 50 - Временные затраты на получение государственных услуг

| **Временные затраты на предоставление услуги (в целом)** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** |
| --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***30*** |
| *минимальное значение* | *1* | *1* |
| *среднее значение* | *2,8* | *3,4* |
| *модальное значение* | *1* | *1* |
| *максимальное значение* | *6* | *7* |

Согласно данным табл. 50 нормативный срок временных затрат на получение государственных услуг составляет 30 дней.

Нарушений нормативных значений временных затрат на получение государственных услуг не выявлено. Минимальное значение, указанное заявителями при опросе, составило 1 день, максимальное – 7 дней.

В среднем предоставление услуг инспекции гостехнадзора осуществляется в течение 1-2 дней.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

В административных регламентах предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора, размещенных на официальном сайте органа власти в сети Интернет[[52]](#footnote-52), указано, что «максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении документов не должен превышать 45 минут, по предварительной записи не должен превышать 15 минут». В связи с чем Инспекции гостехнадзора Новосибирской области может быть рекомендовано внести изменения в действующие административные регламенты.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги отражены в табл. 51.

Таблица 51 - Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги

| ***Время ожидания в очереди*** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | |
| *минимальное значение* | *30* | *0* | 0 |
| *среднее значение* | *71* | *40,5* | 55,75 |
| *модальное значение* | *30* | *40* | 35 |
| *максимальное значение* | *120* | *90* | 120 |
| ***на получение результата услуги*** | | | |
| *минимальное значение* | 40 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 66 | 39 | 52,5 |
| *модальное значение* | 80 | 50 | 65 |
| *максимальное значение* | 100 | 90 | 100 |

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило 120 мин. Данное время было указано заявителями по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним». По данной услуге зафиксировано и максимальное время ожидания в очереди для получения результата – 100 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» составило 90 минут.

Нормативное значение временных затрат на ожидание в очереди для получения результата государственных услуг составляет 45 мин. При этом административными регламентами установлено, что по предварительной записи максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата – 15 минут.

Максимальное время ожидания в очереди, указанное заявителями по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним», составило 20 минут, по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» - 60 минут. Таким образом, при проведении мониторинга выявлены отдельные факты нарушений нормативных значений при предоставлении государственных услуг инспекции гостехнадзора.

Таким образом, значение целевого показателя, установленного Указом Президента РФ №601 по исследуемым услугам Инспекции гостехнадзора превышено в 6-8 раз.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 52.

Таблица 52 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| ***Сумма официальных расходов при получении услуги*** | **Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним** | **Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков** |
| --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***300,0*** | ***1 000,0[[53]](#footnote-53)*** |
| *минимальное значение* | 300 | 200 |
| *среднее значение* | 340 | 743 |
| *модальное значение* | 300 | 400 |
| *максимальное значение* | 400 | 1 800 |

Статьей 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации установлены размеры государственной пошлины за государственную регистрацию, а также за совершение прочих юридически значимых действий. Установленные налоговым законодательством размеры государственной пошлины учтены административными регламентами по исследуемым государственным услугам.

В ходе мониторинга выявлено, что сумма затрат заявителей по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» колеблется от 300 до 400 рублей, а по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» - от 200 до 1 800 рублей. Названные заявителями суммы не соответствуют установленным нормативным значениям, что свидетельствует о том, что у заявителей при получении услуг кроме оплаты государственной пошлины возникали иные дополнительные расходы.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), соответственно никаких затрат на их услуги выявлено не было. Аналогичные результаты были получены в ходе мониторинга, проводимого в октябре 2013 года.

30% опрошенных по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» (15% опрошенных от общего количества респондентов по услугам Инспекции гостехнадзора) указали, что им приходилось при оформлении документов для получения услуги делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур. Стоимость данных подарков респонденты отказались озвучить.

В октябре 2013 года фактов мотивирования чиновников выявлено не было.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 45% опрошенных заявителей. Аналогичный показатель был зафиксирован и в октябре 2013 года.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

1) большие очереди (35%);

2) неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (15%);

3) сложность заполнения официальных форм (бланков) (15%);

4) хождение по многим кабинетам, учреждениям (10%);

5) требование избыточных документов, сведений (5%);

6) отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (5%);

7) отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (5%);

8) отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги (5%).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (15%);
* подача документов в орган (35%);
* прохождение документов в органах власти (15%);
* получение результата услуги (25%).

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (45%);

2) удобство графика работы учреждения (35%);

3) сокращение числа требуемых документов (30%);

4) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (20%);

5) сокращение времени ожидания в очереди (20%);

6) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (20%);

7) улучшение условий ведения приема посетителей (15%);

8) сокращение срока предоставления услуги (10% респондентов).

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 95% респондентов (табл. 53). Аналогичный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг Инспекции гостехнадзора зафиксирован и в 2013 году.

Таблица 53 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Уровень удовлетворенности** |
| 1 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 100% |
| 2 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 90% |
|  | **Среднее значение** | **95%** |

Не в полной мере удовлетворены заявители качеством и доступностью предоставления услуги «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» (90,0%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по Инспекции гостехнадзора* *составил 80,43%* (табл. 54)*,* что несколько ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в октябре 2013 года (81,57%).

Таблица 54 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Период проведения мониторинга** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- |
| октябрь 2013 | 3,98 | 4,22 | **81,57** |
| октябрь 2014 | 3,94 | 4,13 | **80,43** |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе государственной власти, где Вы получали данную услугу?» положительно ответило 25% респондентов, вариант «скорее да» выбрало 50% опрошенных. Остальные опрошенные указали, что их не устраивают условия ведения приема посетителей в Инспекции гостехнадзора.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления государственных услуг.

25% респондентов от общего количества опрошенных отметили, что качество предоставления государственных услуг Инспекции Гостехнадзора за последние 6 лет осталось прежним. По мнению 10% опрошенных качество предоставления услуг ухудшилось. Только 5% респондентов указали на существенное улучшение качества предоставления услуг за последние 6 лет. Остальные респонденты не обращались за получением исследуемых услуг ранее.

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора может быть рекомендовано следующее:

1. Внести изменения в действующие административные регламенты:

- в части нормативного времени на ожидание в очереди на подачу документов на получение услуги и на получение результата услуги, приведя его в соответствие с целевым показателем Указа Президента РФ №601;

- установить закрытый исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги.

1. Обеспечить соблюдение нормативно установленного времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов для получения услуги.
2. Снизить уровень финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг.
3. Повысить качество информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет.
4. Организовать предоставление консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
5. Разместить наглядную информацию о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
6. Обеспечить предоставление информации о стадии рассмотрения обращения.
7. **Департамент по охране животного мира Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Департамент по охране животного мира Новосибирской области |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 20 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10.2014 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком. В мониторинг вошли 2 государственные услуги Департамента по охране животного мира Новосибирской области:

1. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
2. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Исследование проводилось путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точке предоставления услуг – Департаменте по охране животного мира Новосибирской области (далее – Департамент по охране животного мира). Выборочная совокупность составила 20 респондентов.

В ходе исследования определено, что 95% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг позволило сформировать итоги по основным направлениям исследования: нормативно-правовое обеспечение государственных услуг, уровни доступности и качества услуг, уровень административных барьеров.

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуг.

Данные об административных регламентах по исследуемым государственным услугам представлены в табл. 55.

Таблица 55 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | Приказ департамента по охране животного мира Новосибирской области от 05.07.2011 № 80 (ред. от 25.12.2013) «Об утверждении Административного регламента» |
| 2 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | Приказ Минприроды России от 29.06.2012 № 204 (ред. от 24.07.2013) «Об утверждении Административного регламента исполнения органами государственной власти субъектов Российской Федерации государственной услуги по выдаче разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации» |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ** | **100%** |

Уровень регламентации по исследуемым государственным услугам на момент проведения мониторинга составил 100%.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг департамента по охране животного мира Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 15% опрошенных. Большинство респондентов (60%) указали, что приблизительно знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. Остальные опрошенные отметили, что не знакомы с текстом административного регламента.

1. **Уровень доступности услуг**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в табл. 56

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Департамента по охране животного мира составило 4,24 балла, что существенно ниже уровня доступности данных услуг в 2013 году (в 2013 году составлял 4,69 балла).

Таблица 56 - Уровень доступности государственных услуг в Департаменте по охране животного мира

| **Подкритерии уровня доступности государственных услуг** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,3 | 4,2 | ***4,25*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,4 | 4,2 | ***4,30*** |
| Удобство графика работы | 3,7 | 3,9 | ***3,80*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,8 | 4,4 | ***4,60*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,3*** | ***4,18*** | ***4,24*** |

Максимальную оценку (4,3 балла) получила услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти». Стоит отметить, что в октябре 2013 года уровень доступности данной услуги составлял 4,83 балла.

Анализ параметров доступности предоставления услуг показал, что более всего опрошенные довольны подкритериями «Получение информации о стадии рассмотрения обращения», данный подкритерий получил среднюю оценку 4,6 балла. В 2013 году лидировал подкритерий «Удобство графика работы» (4,85 балла), который по результатам данного исследования был оценен всего лишь в 3,8 балла.

1. **Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 57.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Департамента по охране животного мира составило 4,68 балла. По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества составлял всего 4,83 балла.

Таким образом, уровень качества и уровень доступности услуг Департамента по охране животного мира снизились по сравнению с прошлогодними показателями.

Таблица 57 - Уровень качества государственных услуг в Департаменте по охране животного мира

| **Подкритерии уровня качества государственных услуг** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,8 | 4,6 | **4,70** |
| Комфортность оказания услуги | 4,9 | 4,4 | **4,65** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,9 | 4,5 | **4,70** |
| **Среднее значение** | **4,87** | **4,5** | **4,68** |

Максимальную оценку (5 баллов) не получила ни одна услуг, хотя в октябре 2013 года данную оценку заявители присвоили по услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти». По результатам нынешнего исследования уровень качества данной услуги составил 4.87 балла.

Анализ параметров качества предоставления государственных услуг показал, что существенной дифференциации между оценкой различных подкритериев параметра «качество услуги» не выявлено.

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: количество документов, необходимых для получения услуги, количество обращений в инстанции (учреждения), количество повторных обращений, уровень временных издержек, уровень финансовых издержек, востребованность услуг посредников.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по государственным услугам представлены в табл. 58.

Таблица 58 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество различных документов (процедур), которые необходимо было получить (пройти) для получения данной услуги** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** |
| *минимальное значение* | 2 | 2 |
| *среднее значение* | 2,9 | 2,5 |
| *модальное значение[[54]](#footnote-54)* | 3 | 2 |
| *максимальное значение* | 6 | 4 |

Согласно данным табл. 58 среднее значение количества документов по государственной услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» составило 2,9, по услуге «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ» - 2,5.

Аналогичные показатели были получены и в ходе мониторинга 2013 года.

В ходе исследования определено, что всем респондентам удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Необходимо отметить, что о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, знают лишь 30% респондентов.

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

Количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 59.

Таблица 59 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **Количество различных инстанций (учреждений), которые пришлось посетить для получения данной услуги** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** |
| --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 1 | 1 |
| *среднее значение* | 1,1 | 1,3 |
| *модальное значение* | 1 | 1 |
| *максимальное значение* | 2 | 2 |

Согласно данным табл. 59 среднее модальное значение количества обращений в инстанции (учреждения) по государственной услугам Департамента по охране животного мира составляет 1 обращение.

Кроме того, респондентами не было указано на необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении государственных услуг Департамента.

Аналогичные результаты были получены в ходе мониторинга 2013 года.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение государственных услуг Департамента по охране животного мира представлены в табл. 60.

Таблица 60 - Временные затраты на получение государственных услуг

| **Временные затраты на предоставление услуги (в целом)** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** |
| --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***5*** | ***5[[55]](#footnote-55)*** |
| *минимальное значение* | 1 | 1 |
| *среднее значение* | 4,9 | 8,1 |
| *модальное значение* | 4 | 1 |
| *максимальное значение* | 14 | 15 |

Согласно данным табл. 60 максимальное время предоставления услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» - 14 дней, что свидетельствует об отдельных нарушениях нормативно установленного значения.

Также зафиксированы отдельные нарушения по услуге «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ», где максимальное значение временных затрат составило 15 дней.

Административным регламентом предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» установлено, что максимально допустимое время предоставления государственной услуги – 5 дней при получении уполномоченным органом по почте, электронной почте, через Единый портал заявления и документов. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при личном представлении заявителем в уполномоченный орган заявления не может превышать 1 дня.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги отражены в табл. 61.

Таблица 61 - Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги

| ***Время ожидания в очереди*** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | **0** |
| *среднее значение* | 1 | 45,5 | **23,75** |
| *модальное значение* | 0 | 0 | **0** |
| *максимальное значение* | 10 | 180 | **180** |
| ***на получение результата услуги*** | | | |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | **0** |
| *среднее значение* | 1 | 4,5 | **2,75** |
| *модальное значение* | 0 | 0 | **0** |
| *максимальное значение* | 10 | 15 | **15** |

Согласно данным табл. 61, зафиксированы отдельные случаи нарушения нормативно установленного значения времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов.

Максимальное значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов по услуге «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ» составило 180 минут. Кроме того, среднее значение временных затрат по данной услуге также существенно превышает нормативное значение – 45,5 минут.

Необходимо отметить, что модальное значение времени ожидания в очереди для подачи документов и на получение результата услуги по обеим исследуемым услугам составило 0 минут. В связи с этим можно сделать вывод, что превышение нормативно установленного значения временных затрат на ожидание в очереди является частным случаем, а не нормой работы Департамента по охране животного мира.

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Фактические финансовые издержки заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 62.

Таблица 62 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| ***Сумма официальных расходов при получении услуги*** | **Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти** | **Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу РФ** |
| --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***0,0*** | ***400,0[[56]](#footnote-56)*** |
| *минимальное значение* | 0 | 400 |
| *среднее значение* | 0 | 600 |
| *модальное значение* | 0 | 400 |
| *максимальное значение* | 0 | 1900 |

В ходе мониторинга выявлено, что за предоставление услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» плата с заявителей не взимается.

При получении услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» заявители несут финансовые затраты. В соответствии с административным регламентом за предоставление государственной услуги по выдаче разрешений на добычу охотничьих ресурсов взимается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 96 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации, а также уплачивается сбор за пользование объектами животного мира в соответствии с пунктами 1 - 3 статьи 333.3 Налогового кодекса Российской Федерации.

Согласно ответам, полученным от респондентов, сумма расходов заявителей при получении услуги колеблется от 400 до 1 900 рублей.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций), соответственно никаких затрат на их услуги выявлено не было.

Также не выявлены факты мотивирования чиновников.

Аналогичные результаты были получены в ходе мониторинга, проводимого в октябре 2013 года.

1. **Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

При оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг у большинства заявителей (95%) затруднений не возникло. Остальные опрошенные отметили, что более всего затрудняли получение государственных услуг большие очереди (5%) и отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (5%).

В среднем 50% опрошенных заявителей отметили, что также не испытывали затруднений ни на одном этапе получения интересующей государственной услуги.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* подача документов в орган (40%);
* прохождение документов в органах власти (10%).

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) удобство графика работы учреждения (20%);

2) сокращение срока предоставления услуги (15% респондентов);

3) улучшение территориальной доступности органа власти (15%).

4) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (15%);

5) сокращение времени ожидания в очереди (10%);

6) уменьшение стоимости услуги (10%);

7) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (5%);

8) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (5%).

1. **Общая оценка государственных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных заявителей, что является максимальным показателем (табл. 63).

Такой же уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг Департамента по охране животного мира зафиксирован и в 2013 году.

Таблица 63 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Уровень удовлетворенности** |
| 1 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 100% |
| 2 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 100% |
|  | **Среднее значение** | 100% |

*Интегральный* *уровень качества и доступности государственных услуг по Департаменту по охране животного мира* составил 88,57% (табл. 64).

Аналогичный показатель в октябре 2013 года составлял 95,0%.

Таблица 64 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Период проведения мониторинга** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- |
| октябрь 2013 | 4,69 | 4,83 | **95,0** |
| октябрь 2014 | 4,24 | 4,68 | **88,57** |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе государственной власти, где Вы получали данную услугу?» положительно ответило 60% респондентов, «скорее да» выбрало 35% опрошенных.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

25% респондентов от общего количества опрошенных отметили существенное улучшение качества предоставления муниципальных услуг за последние 6 лет. Такое же количество опрошенных указало, что качество предоставления услуги осталось без изменений. Остальные респонденты не обращались за получением исследуемых услуг ранее.

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Департаменту по охране животного мира может быть рекомендовано следующее:

1. Организовать предоставление услуги с использованием сети Интернет.
2. Организовать предоставление государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).
3. Сократить фактический срок предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения.
4. Обеспечить соблюдения нормативно установленного времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов для получения услуги.
5. Снизить уровень финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг.
6. Повысить качество информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет.
7. Организовать предоставление консультаций или справочной информации на базе органа власти, предоставляющего государственные услуги.
8. Разместить наглядную информацию о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.).
9. Обеспечить предоставление информации о стадии рассмотрения обращения.

Приложение 4  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Новосибирск

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Мэрия города Новосибирска и др. точки |
| **Общее количество опрошенных:** | 190 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Мониторинг проводился непосредственно в точках предоставления услуг – мэрии города Новосибирска, администрациях Ленинского, Октябрьского районов и Центрального округа г. Новосибирска, комитете рекламы и информации мэрии, департаменте земельных и имущественных отношений мэрии, муниципальном казенном учреждении города Новосибирска «Городское жилищное агентство».

В ходе проведения опроса получателей услуг города Новосибирска в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

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

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

5) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества

7) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

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

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

11) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

12) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

13) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений

14) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Наиболее востребованной услугой была услуга «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (30,53%), а также «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (18,95% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг города Новосибирска на официальном сайте мэрии <http://novo-sibirsk.ru/administrativnye-reglamenty/administrativnye-reglamenty-predostavlenija-munitsipalnyh-uslug-i-reglamenty-ispolnenija-munitsipalnyh-funktsij/>.

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл.1.

Таблица 1 – Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Новосибирске

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление мэрии г. Новосибирска от 10.06.2013 г. №5441 (в ред. постановления от 30.09.2013 №9118) |
|  | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление мэрии г. Новосибирска от 14.10.2013 №9761 (в ред. от 14.03.2014 №2121) |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление мэрии г. Новосибирска от 29 ноября 2011 г. №11311 (в ред. постановления от 22.06.2012 №6091) |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление мэрии г. Новосибирска 01.08.2013 №7171 (в ред. от 13.03.2014 №1992) |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Регламент не выявлен |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление мэрии г. Новосибирска от 24.07.2013 №6969 (в ред. постановления от 16.01.2014 №190) |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление мэрии г. Новосибирска от 05.03.2014 №1818 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садовод­ства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление мэрии г. Новосибирска от 19.06.2013 №5738 (в ред. 14.03.2014 №2074, от 23.06.2014 №5246) |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление мэрии г. Новосибирска от 19.07.2013 №6836 (в ред. от 06.12.2013 №11566, от 26.02.2014 №1630) |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление мэрии г. Новосибирска от 15.07.2013 №6670 (в ред. постановления от 26.03.2014 № 2430) |
| 11. | Принятие документов, а также выдача ре­шений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление мэрии г. Новосибирска от 31.10.2013 №10367 (в ред. постановления от 26.03.2014 № 2430) |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на стро­ительство индивидуальных жилых домов | Постановление мэрии г. Новосибирска 17.06.2014 №4965 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Постановление мэрии г. Новосибирска от 16.10.2013 №9877 |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление мэрии г. Новосибирска от 18.03.2014 № 2183 |
| 15 | Выдача разрешения на установку реклам­ных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление мэрии г. Новосибирска 20.10.2014 №9161 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление мэрии г. Новосибирска от 30.07.2013 №7130 (в ред. от 14.02.2014 №1158, от 03.07.2014 №5670) |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 15 услугам из 16 (93,75%). По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса, соответственно разработка административного регламента не требуется. Без учета указанной услуги уровень регламентации в Новосибирске составляет 100%.

Выборочный анализ содержания административных регламентов позволяет сделать вывод о достаточно высоком качестве этих документов.

В ходе проведенного исследования определено, что 28,4% респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 14,2% опрошенных знакомы хорошо,14,2% знакомы приблизительно. 71,6% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,28 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «больше, чем хорошо» (табл. 2). Это выше, чем значение аналогичного показателя по результатам мониторинга в ноябре 2013 года - 4,15 балла.

По сравнению с результатами 2013 года уровень доступности большинства услуг, попавших в мониторинг, повысился. Исключение составили следующие услуги, доступность которых снизилась:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Наиболее высоко заявители оценили доступность услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» - 4,81 балла.

**Таблица 2** – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,53 | 4,06 | 4,20 | 5,00 | 4,07 | 4,12 | 4,50 | 4,44 | 4,75 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,55 | 5,00 | **4,36** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,56 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,27 | 4,21 | 4,40 | 4,44 | 4,75 | 5,00 | 4,40 | 4,50 | 4,60 | 5,00 | **4,38** |
| Удобство графика работы | 4,78 | 4,25 | 4,00 | 4,50 | 4,13 | 3,86 | 3,40 | 2,67 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,75 | 2,67 | **4,07** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,39 | 4,19 | 4,20 | 4,75 | 4,13 | 4,17 | 4,50 | 4,33 | 4,75 | 4,67 | 4,40 | 4,00 | 4,35 | 4,67 | **4,30** |
| ***Среднее значение*** | **4,57** | **4,13** | **4,10** | **4,81** | **4,15** | **4,09** | **4,20** | **3,97** | **4,56** | **4,42** | **4,20** | **4,25** | **4,56** | **4,34** | **4,28** |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Здесь и далее по городу Новосибирску применяется следующая кодификация услуг:

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

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства*

*(9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(11) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(15) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

Из всех составляющих критерия «Доступность услуги» ниже всего заявители оценили подкритерий «Удобство графика работы», особенно по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

**2. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,51 балла (табл. 3). Это выше, чем значение аналогичного показателя по результатам мониторинга в ноябре 2013 года - 4,24 балла.

**Таблица 3** – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,56 | 4,56 | 4,20 | 5,00 | 4,53 | 4,53 | 4,60 | 4,67 | 4,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 5,00 | **4,60** |
| Комфортность оказания услуги | 4,47 | 4,38 | 4,20 | 5,00 | 4,47 | 4,38 | 4,50 | 4,78 | 4,75 | 4,67 | 4,80 | 5,00 | 4,45 | 5,00 | **4,48** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,42 | 4,25 | 4,20 | 5,00 | 4,40 | 4,36 | 4,50 | 4,67 | 4,75 | 4,67 | 5,00 | 5,00 | 4,40 | 5,00 | **4,45** |
| ***Среднее значение*** | **4,48** | **4,40** | **4,20** | **5,00** | **4,47** | **4,42** | **4,53** | **4,71** | **4,75** | **4,78** | **4,93** | **5,00** | **4,53** | **5,00** | **4,51** |

Уровень качества повысился по всем услугам, за исключением услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» и «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», по которым качество снизилось. Выше всего заявители оценили качество услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости», Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» - на 5 баллов.

Наименьшую оценку (4,2 балла) получило качество услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Существенной дифференциации оценки качества услуг в разрезе подкритериев не выявлено.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необ­ходимо было предоставить заявителям, чтобы получить услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

**Таблица 4**. Количество документов для получения услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** |
| минимум | 1 | 2 | 7 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 6 | 8 | 3 | 4 | 5 |
| среднее значение | 3,03 | 6 | 7,4 | 2,25 | 7,2 | 2,07 | 3,8 | 7,8 | 4,5 | 6 | 9,6 | 6 | 5,9 | 8 |
| максимум | 5 | 8 | 8 | 3 | 10 | 5 | 8 | 12 | 5 | 6 | 12 | 9 | 10 | 10 |
| модальное значение[[57]](#footnote-57) | 3 | 7 | 7 | 2 | 7 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 | 8 | 3 | 5 | 5 |

Наибольшие пакеты документов пришлось предоставить заявителям, обратившимся за получением услуг «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (как правило, 7 документов), «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (7), «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (7) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (8).

Наименьшее количество документов (как правило – 2, максимум – 3) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Большинству заявителей (99,47%) удалось сдать документы с первого раза. Проблемы возникли при обращении за услугой «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

**Таблица 5** – Количество инстанций, которое пришлось посетить заявителям при получении услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** |
| минимум | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| среднее значение | 2,64 | 2,44 | 5 | 1,25 | 3,87 | 2,26 | 1,9 | 2,56 | 1,75 | 2 | 2,2 | 2 | 2,4 | 2,33 |
| максимум | 7 | 6 | 6 | 2 | 8 | 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| модальное значение | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (до 6 инстанций, в среднем – порядка 5).

Наилучший показатель – как правило, 1 инстанция – зафиксирован по следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

В соответствии с целевыми индикаторами долгосрочной целевой

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

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

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

Доля заявителей, указавших, что им пришлось повторно обращаться в один и тот же орган для получения услуги, составила 18,43% от числа опро­шенных. Повторно заявители обращались при получении следующих услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.

Количество повторных обращений составило, как правило, 2-3.

19,5% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

**Таблица 6** – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** |
| ***нормативное значение*** | ***2[[58]](#footnote-58)*** | ***61*** | ***46[[59]](#footnote-59)*** | ***-*** | ***30*** | ***10*** | ***19*** | ***105*** | ***48*** | ***45*** | ***10*** | ***28[[60]](#footnote-60)*** | ***60*** | ***37*** |
| минимальное значение | 1 | 1 | 15 | *1* | *10* | *1* | *1* | *25* | 7 | *10* | *30* | *15* | *10* | *30* |
| среднее значение | 527 | 17,2 | 24 | 1,25 | 14,5 | 9,57 | 5,22 | 30 | 11,7 | 11,7 | 30 | 15 | 23,3 | 30 |
| максимальное значение | 1095 | 45 | 30 | 2 | 20 | 10 | 30 | 35 | 20 | 15 | 30 | 15 | 60 | 30 |
| модальное значение | 1 | 30 | 30 | 1 | 14 | 10 | 1 | 30 | 10 | 10 | 30 | 15 | 10 | 30 |

Как показывает анализ данных табл. 6, реальных нарушений сроков предоставления муниципальных услуг выявлено не было. Указанные заявителями сроки предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) » (до трех лет) отражают продолжительность ожидания на учете для получения места в детском саду, и сопоставлять эти сроки с нормативным сроком предоставления услуги некорректно.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 9,12 минуты и 10,44 минуты – для получения результата услуги (табл. 7), что существенно лучше результатов 2013 года.

**Таблица 7** – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Времен­ные затраты** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | | | | | |
| минимум | 5 | 10 | 15 | 0 | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| среднее | 9,6 | 13,4 | 19 | 1,25 | 14,3 | 11,6 | 8 | 8,3 | 7,5 | 3,33 | 8 | 5 | 10 | 8,33 |
| максимум | 15 | 15 | 20 | 5 | 20 | 20 | 15 | 15 | 15 | 5 | 15 | 10 | 15 | 15 |
| мода | 10 | 15 | 20 | 0 | 15 | 10 | 10 | 5 | 0 | 5 | 10 | 0 | 10 | 5 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | | | |
| минимум | 5 | 10 | 15 | 0 | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| среднее | 9,72 | 14,06 | 20 | 2,5 | 16,67 | 11,9 | 8 | 10 | 8,75 | 10 | 8 | 7,5 | 9 | 10 |
| максимум | 20 | 20 | 30 | 5 | 20 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 20 | 15 |
| мода | 10 | 15 | 15 | 0 | 20 | 15 | 5 | 15 | 10 | 5 | 10 | 0 | 5 | 15 |

Как следует из данных табл. 7, как правило, нарушаются нормативно установленные сроки ожидания в очереди по следующим услугам:

* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

Кроме того, в отдельных случаях нарушается время ожидания в очереди при обращении за следующими услугами:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

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

Большинство услуг, обследованных в ходе мониторинга, в соответствии с законодательством должны предоставляться бесплатно. Плата (госпошлина в размере 3 000 руб.) может взиматься только при обращении за услугой «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений». Как показывает анализ данных мониторинга, помимо указанной услуги, заявители понесли финансовые расходы в отдельных случаях при получении следующих услуг:

* Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (до 10 000 руб., в среднем – 1 375 руб.);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (до 10 000 руб., в среднем 5 200 руб.).

12,1% респондентов указали, что им пришлось обращаться к услугам посредников. Это зафиксировано при получении следующих услуг:

* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (100% от общего числа обратившихся за данной услугой);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (100%);
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (100%).
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (89%);
* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (50%);
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости (50%);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (1,7%).

Затраты на услуги посредников представлены в табл. 8.

**Таблица 8** – Финансовые затраты на услуги посредников, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **7** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| минимальное значение | -[[61]](#footnote-61) | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 2 500 | - | 3 000 |
| среднее значение |  | 4 900 | 1 000 | 1 100 | 6 000 |  | 5 000 |
| максимальное значение |  | 6 500 | 1 000 | 1 200 | 10 000 |  | 7 000 |
| модальное значение |  | 5 500 | 1 000 | 1 000 | 2 500 |  | 3 000 |

Наибольшие затраты на услуги посредников отмечены по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» - как правило 5,5 тысяч рублей, максимально – 6,5 тысяч.

В качестве основной причины привлечения посредников большинство заявителей указали, что «посредник был предложен как условие получения результата» - 10% опрошенных или 100% заявителей по услугам «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости», «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа. 5,8% респондентов обратились к посредникам в целях экономии времени, 1,58% - для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов, 0,53% - из-за сложности прохождения всех процедур.

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Большинство респондентов (70,53%) указали, что у них не возникало проблем при получении муниципальных услуг.

Остальные заявители указали на следующие проблемы:

* Хождение по многим кабинетам, учреждениям (16,8%);
* Требование избыточных документов, сведений (12,6%);
* Сложность заполнения официальных форм (бланков) (3,7%);
* Неудобный режим работы органа власти (3,16%);
* Большие очереди (3,16%);
* Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (1,58%);
* Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (0,53%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (47,13%);

- удобство графика работы учреждения (33,6%);

- сокращение срока предоставления услуги (17,44%);

- сокращение числа требуемых документов (16,9%);

- сокращение количества обращений в орган власти (5,8%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (5,3%);

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (2,6%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (1,34%);

- улучшение территориальной доступности органа власти (1,1%);

- улучшение условий ведения приема посетителей (1,1%);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (1,1%).

В разрезе этапов получения услуги заявители указали, что испытывали сложности при сборе пакета документов (23,15% респондентов) и при получении результата услуги (15,27%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 97,9% опрошенных, что является очень высоким значением (табл. 9). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года - 92,45% .

**Таблица 9** – Общий уровень удовлетворенности, %

| **№ услуги** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 91,7 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98,3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2013 | 100 | 100 | 100 | - | 100 | 71,4 | 80 | 50 | 62,5 | 100 | 66,7 | 100 | 100 | 100 |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 87,87%. Это также выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года – 81,7% (табл. 10). **Таблица 10** – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **№услуги** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 86,1 | 84,97 | 90,1 | 100 | 86,2 | 85,1 | 85,0 | 92,7 | 91,7 | 89,8 | 91,8 | 93,3 | 90,96 | 93,7 |
| 2013 | 85,4 | 94,2 | 86,9 | - | 85,1 | 82,6 | 80,0 | 83,0 | 78,2 | 80,8 | 79,5 | 83,6 | 85,4 | 87,1 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 34,73% опрошенных. Ещё 63,15% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают», 1,58% респондентов указали, что «скорее не устраивают».

Никто из респондентов не обращался с жалобами на качество муниципальных услуг за последние 6 лет.

25,8% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, при этом 0,53% опрошенных посчитали, что качество услуг улучшилось, 15,26% - что «скорее улучшилось», 13,16% - осталось без изменений, 0,53% - скорее ухудшилось[[62]](#footnote-62), 1% - затруднились с ответом.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности заявителей о порядке получения муниципальных услуг.
2. Повышение удобства для заявителей графика работы точек предоставления услуг, в частности, обеспечение возможности получения услуги в нерабочее время (вечерние часы и выходные дни).
3. Сокращение числа документов, предоставляемых заявителем, в том числе за счет улучшения межведомственного взаимодействия, исключения из состава представляемых заявителем документов избыточных и необязательных.
4. Расширение практики предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
5. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием Интернет.

Приложение 5  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Обь

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация г. Обь |
| **Общее количество опрошенных:** | 55 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – Администрации города Обь.

В ходе проведения опроса получателей услуг в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории г. Обь:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

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

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

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

Наиболее востребованными услугами были «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (30,91% опрошенных)[[63]](#footnote-63) и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (23,64%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг города Обь (http://www.gorodob.ru).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Административный регламент не выявлен |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 319 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 324 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Административный регламент не выявлен |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации г. Оби от 29.01.2014 №65 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Административный регламент не выявлен |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Административный регламент не выявлен |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Административный регламент не выявлен |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 327 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 334 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 329 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Административный регламент не выявлен |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 339 |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации г. Оби от 28.03.2013 № 337 |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ** | **50%** (57,14%)[[64]](#footnote-64) |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 50%. По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и, соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 57,14%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных или рабочих днях, по другим – в днях. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* в некоторых регламентах не установлен срок предоставления муниципальной услуги, в случае обращения за ней заявителя через многофункциональный центр. Например, пунктом 2.4. административного регламента предоставления муниципальной услуги по принятию документов, а также выдаче решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение установлено, что в случае представления заявителем документов через многофункциональный центр срок принятия решения о переводе или об отказе в переводе помещения исчисляется со дня передачи многофункциональным центром таких документов в орган, осуществляющий перевод помещений. Таким образом, для заявителя не понятно, на какое количество времени может быть продлено оказание услуги при обращении за ней в многофункциональный центр.
* достаточно высокая глубина вложенности на сайте административных регламентов затрудняет доступ заявителей к информации о порядке предоставления муниципальных услуг.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Оби, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения соответствующих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что 100 % респондентов совершенно не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,93 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2). Это существенно хуже, чем по результатам аналогичного мониторинга в 2013 году (4,87 баллов).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность инфор­мации о порядке предоставления услуги | 4,2 | 4 | 3,5 | 3,83 | 4 | 4,38 | 4,2 | **4,04** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,4 | 4 | 3,5 | 4 | 4 | 4,31 | 4,4 | **4,08** |
| Удобство графика работы | 4 | 3,75 | 3,5 | 3,5 | 4 | 3,62 | 4 | **3,73** |
| Получение инфор­мации о стадии рас­смотрения обращения | 4 | 3,5 | 3,5 | 3,67 | 4 | 4,31 | 4 | **3,89** |
| **Среднее значение** | **4,18** | **4,15** | **3,81** | **3,5** | **3,75** | **4** | **4,16** | **3,93** |

Здесь и далее по городу Оби применяется следующая кодификация услуг:

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

*2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

Самую низкую оценку доступности (3,5 баллов) получила услуга «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,1 балла, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3). Это также существенно ниже прошлогодних значений данного показателя (4,94 балла). Снижение отмечается по всем услугам, исследованным в рамках мониторингов 2013-2014 годов.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотру­дников, предоставля­ющих услугу | 4,47 | 4,2 | 4 | 4 | 4 | 4,5 | 4,46 | **4,23** |
| Комфортность оказания услуги | 4,41 | 4,2 | 3,75 | 4 | 4 | 4 | 4,38 | **4,11** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запо­лнения документов сотрудниками) | 4,29 | 4 | 3,38 | 3,75 | 4 | 4 | 4,31 | **3,96** |
| **Среднее значение** | **4,39** | **4,13** | **3,71** | **3,92** | **4** | **4,17** | **4,38** | **4,1** |

Наибольшую оценку (4,39 балла) также, как и по уровню доступности получила услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

Ниже среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,71);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,92).

Максимальную оценку 4,23 балла получил подкритерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| *среднее значение* | 3 | 3 | 7 | 8 | 3 | 2 | 3 |
| *модальное значение* | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| *максимальное значение* | 4 | 3 | 10 | 10 | 6 | 2 | 3 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 10);

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (1-2 документа).

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

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| *среднее значение* | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| *модальное значение* | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| *максимальное значение* | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (до 5).

В среднем 43,07% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги (в 2013 году – 0%). Необходимость повторных обращений отсутствует только по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

В ходе исследования определено, что 96,43% респондентов смогли сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. В качестве причин заявители указали, что «сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов» и «сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные».

Ни один из опрошенных не знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Временные затраты на получение муниципальных услуг, дней

| **Срок получения услуги** | **1[[65]](#footnote-65)** | **2** | **3** | **4[[66]](#footnote-66)** | **5[[67]](#footnote-67)** | **7[[68]](#footnote-68)** | **8[[69]](#footnote-69)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение[[70]](#footnote-70)* | ***н/д*** | ***42[[71]](#footnote-71)*** | ***42[[72]](#footnote-72)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***н/д*** |
| *минимальное значение* | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| *среднее значение* | 405 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4,5 | 3 |
| *модальное значение* | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| *максимальное значение* | 1275 | 1 | 5 | 7 | 3 | 7 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки по двум услугам, административные регламенты по которым находятся в открытом доступе на сайте Администрации города Оби, не нарушаются.

Максимальный срок получения услуги (до 1275 дней) был указан респондентами по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

В городе Оби максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило в среднем 14 минут (табл. 7).

Таблица 7 - Время ожидания в очереди для подачи документов

| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | 10 | 5 |
| *среднее значение* | 10 | 8 | 11 | 13 | 11 | 10 | 8 |
| *модальное значение[[73]](#footnote-73)* | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 |
| *максимальное значение* | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 | 10 | 10 |

Среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составляет 10 минут (табл.8).

Таблица 8 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *минимальное значение* | 5 | 5 | 10 | 5 | 10 | 10 | 5 |
| *среднее значение* | 10 | 8 | 11 | 13 | 11 | 10 | 8 |
| *модальное значение* | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 |
| *максимальное значение* | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 | 10 | 10 |

Во многих административных регламентах не установлены нормативные сроки ожидания в очереди на получение результата услуги, что является нарушением требований законодательства.

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

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 9.

Таблица 9 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 1400 | 0 | 0 | 0 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 | 0 | 0 |

Согласно данным табл. 9 финансовые затраты понесли заявители, обратившиеся за получением услуги «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Максимальное значение финансовых затрат 3 000 рублей. По результатам мониторинга в 2013 году финансовых издержек респондентами отмечено не было.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 75,46% опрошенных заявителей. Это значительно хуже, чем в 2013 году, когда об отсутствии затруднений сообщили 98,16% отвечавших.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- сбор необходимых для получения услуги документов (63,9% опрошенных);

- получение результата услуг (18,5% опрошенных).

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» практически половина заявителей указали, что более всего хотят увидеть сокращение срока предоставления услуги (49,68% респондентов).

Остальные заявители указали следующее:

1) сокращение числа требуемых документов (40,07%);

2) удобство графика работы учреждения (44,85%);

3) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (38,58%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 92,86% опрошенных заявителей, что несколько меньше, чем в 2013 году (98,16%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 80,11%, что значительно ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в 2013 года (94%) (табл. 10).

Таблица 10 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 92,5 | 100 | 100 | 100 | 100 | - | - |
| **Октябрь 2014** | 85,3 | 82,9 | 75,4 | 73,6 | 77,1 | 81,4 | 85,1 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 46,6% опрошенных. Остальные респонденты указали, что условия приема их «скорее устраивают».

Ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка 100% и опубликование административных регламентов на официальном сайте Администрации города Оби по всем муниципальным услугам города Оби. Целесообразна публикация всех административных регламентов в отдельном подразделе сайта с соответствующим наименованием, ссылку на подраздел целесообразно разместить на главной странице сайта.

2. Организация информирования заявителей об административных регламентах предоставления муниципальных услуг, правах и обязанностях заявителей.

3. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

- выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;

- указание сроков передачи документов из многофункционального центра в орган, ответственный за предоставление услуги, в соответствии со сроком, установленным в соглашении о взаимодействии, заключаемом между многофункциональным центром и соответствующим органом.

- внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- единообразное исчисление сроков административных процедур;

- отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

4. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

5. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

6. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Приложение 6  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Бердск

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация г. Бердска |
| **Общее количество опрошенных:** | 85 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – Администрации города Бердска.

В ходе проведения опроса получателей услуг города Бердска в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

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

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

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

5) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;

6) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

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

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

9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

10) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

11) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованными услугами были «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (по 11,76% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг города Бердска на официальном сайте Администрации города Бердска (<http://www.berdskadm.ru/>).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление Администрации г. Бердска от 03.07.2012 № 2367 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление Администрации г. Бердска от 13.02.2014 №574 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление Администрации г. Бердска от 13.02.2014 № 575 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | регламент не выявлен |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление Администрации г. Бердска от 03.09.2012 № 4205 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление Администрации г. Бердска от 27.08.2014 №3047 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление Администрации г. Бердска от 27.08.2014 №3041 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Администрации г. Бердска от 05.09.2014 № 3164 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Администрации г. Бердска от 08.09.2014 № 3182 |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Администрации г. Бердска от 05.09.2014 № 3165 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Администрации г. Бердска от 22.08.2014 № 3001 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление Администрации г. Бердска от 22.08.2014 № 3001 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление Администрации г. Бердска от 17.10.2014 № 3764 |
|  | **Уровень регламентации** | **75%/ 85,71%** |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 12 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 81,25%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и, соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 85,71%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Представленный на экспертизу Регламент не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* в ряде случаев *некорректно указываются услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг*. В частности, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Предоставление муниципальных жилых помещений по договорам социального найма» в качестве услуги, которая является необходимой и обязательной для предоставления муниципальной услуги, указана муниципальная услуга «Постановка на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении на условиях социального найма».[[74]](#footnote-74)

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» услугами, необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, являются услуги, предоставляемые организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Перечень должен включать услуги, оказываемые всеми организациями вне зависимости от их организационно-правовой формы, в том числе бюджетными учреждениями, автономными учреждениями, казенными учреждениями субъекта Российской Федерации, государственными унитарными предприятиями субъекта Российской Федерации, организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, органам местного самоуправления, организациями иных организационно-правовых форм. Перечень не должен включать услуги, предоставляемые непосредственно органами государственной власти и органами местного самоуправления, поскольку такие услуги являются, соответственно, государственными и муниципальными услугами.[[75]](#footnote-75)

Таким образом, муниципальная услуга «Постановка на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении на условиях социального найма» является самостоятельной услугой и не может быть отнесена к услугам необходимым и обязательным для предоставления муниципальной услуги.

* в ряде случаев *не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными* для предоставления муниципальной услуги или не указывается платность/бесплатность таких услуг.

В ходе проведенного исследования определено, что 34,45% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента. 65,55% респондентов знакомы с текстом административного регламента приблизительно и никто из опрошенных не знаком хорошо с текстом регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,62 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 2). Это значительно выше значения данного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в ноябре 2013 года – 3,22 балла.

Наиболее высоко заявители оценили доступность услуг «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Самую низкую оценку по параметру уровня доступности услуг (4,28 балла) получила услуга «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Как и в 2013 году, менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,92 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 4,86 | 4,9 | 5 | 5 | 4,89 | 5 | 5 | 5 | 4,83 | 4,78 | **4,93** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 4,86 | 4,9 | 5 | 5 | 4,89 | 4,83 | 5 | 4,6 | 4,83 | 4,56 | **4,86** |
| Удобство графика работы | 4,63 | 3,71 | 3,9 | 4,71 | 4,71 | 3,89 | 4 | 3,83 | 3,4 | 3,5 | 2,89 | **3,92** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 4,57 | 4,8 | 4,57 | 5 | 4,89 | 4,67 | 4,67 | 4,6 | 4,5 | 4,89 | **4,74** |
| **Среднее значение** | **4,63** | **4,82** | **4,93** | **4,64** | **4,63** | **4,63** | **4,4** | **4,42** | **4,28** | **4,63** | **4,82** | **4,62** |

Здесь и далее по городу Бердску применяется следующая кодификация услуг:

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

*3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;*

*11) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;*

*12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;*

*14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;*

*16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,92 балла, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 3). Это значительно выше, чем значение данного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года – 3,92 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 4,86 | 4,9 | 5 | 4,86 | 4,78 | 5 | 4,83 | 4,8 | 4,67 | 4,56 | 4,84 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 4,9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,83 | 5 | 4,67 | 4,78 | 4,93 |
| ***Среднее значение*** | **5** | **4,95** | **4,93** | **5** | **4,95** | **4,93** | **5** | **4,89** | **4,93** | **4,78** | **4,78** | **4,92** |

Максимально высокой оценкой (5 баллов) респонденты отметили критерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу». В 2013 году данный критерий был оценен в 3,36 баллов.

Максимально возможный балл по всем критериям получили услуги:

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

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

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

Наиболее низкие оценки уровня качества услуг (4,78 баллов) получили услуги:

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| минимальное значение | 2 | 10 | 7 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 10 | 6 | 11 |
| среднее значение | 3 | 15 | 11 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 12 | 7 | 16 |
| модальное значение | 3 | 15 | 10 | 2 | 2 | 5 | 4 | 6 | 12 | 6 | 15 |
| максимальное значение | 4 | 19 | 13 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | 14 | 9 | 20 |

Самый большой пакет документов (от 10 до 15) потребовался от заявителей, обратившихся за получением услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях». Также существенный пакет документов (от 10 до 14) представляли заявители при получении услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Всем заявителям (100%) удалось сдать документы с первого раза.

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество инстанций, необходимых для получения услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| минимальное значение | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| среднее значение | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| модальное значение | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| максимальное значение | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |

Максимальное количество инстанций (3), которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услугам:

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

-Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

По остальным услугам в большинстве случаев заявители обращались в 2 инстанции. Наименьшее число обращений (1 обращение) зафиксировано по услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

0,9% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, превышены сроки по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», ни один заявитель не указал, что услуга была ему предоставлена в нормативно установленные сроки.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***н/д[[76]](#footnote-76)*** | ***42[[77]](#footnote-77)*** | ***н/д*** | ***н/д*** | ***30*** | ***30*** | ***45*** | ***45*** | ***10*** | ***30*** | ***30*** |
| минимальное значение | 1 | 2 | 20 | 1 | 1 | 10 | 7 | 10 | 25 | 10 | 23 |
| среднее значение | 2 | 25 | 28 | 1 | 2 | 16 | 9 | 16 | 30 | 22 | 29 |
| модальное значение | 2 | 30 | 30 | 1 | 1 | 10 | 10 | 10 | 30 | 30 | 30 |
| максимальное значение | 2 | 30 | 30 | 2 | 4 | 30 | 10 | 30 | 35 | 30 | 30 |

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 7 минут и 9 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно лучше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2013 года.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На подачу документов** | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 3 | 11 | 7 | 3 | 11 | 8 | 7 | 8 | 10 | 7 | 8 |
| модальное значение | 0 | 10 | 10 | 0 | 15 | 10 | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 |
| максимальное значение | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| **На получение результата услуги** | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 3 | 11 | 9 | 6 | 11 | 9 | 9 | 8 | 10 | 8 | 11 |
| модальное значение | 0 | 10 | 10 | 0 | 15 | 10 | 10 | 5 | 10 | 5 | 15 |
| максимальное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно.

По 8 из 11 обследованных услуг респонденты указали, что обращались к посредникам (сторонним организациям):

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Всего к услугам посредников прибегло 59,81% респондентов.

Все (100%) опрошенные заявители обращались к услугам посредников по услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

- Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Средняя сумма затрат на услуги посредников по 8 обследованным услугам составила 3 264 рублей.

Максимальная сумма затрат на услуги посредников составила 10 000 рублей по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

Таблица 8 – Сумма затрат на услуги сторонних организаций (посредников)

| **Количество инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | 2000 | 1200 | 0 | 0 | 1500 | 2000 | 1000 | 2500 | 1000 | 4000 |
| среднее значение | 0 | 2786 | 3800 | 0 | 0 | 1833 | 2000 | 1050 | 5500 | 2000 | 7143 |
| модальное значение | 0 | 2000 | 3000 | 0 | 0 | 2000 | 2000 | 1000 | 2500 | 1000 | 7000 |
| максимальное значение | 0 | 6000 | 7000 | 0 | 0 | 2000 | 2000 | 1200 | 10000 | 3000 | 1000 |

В качестве причин привлечения посредников респонденты указали следующие (только по услугам, по которым были обращения к посредникам):

* в целях экономии времени (30,48%);
* сложность прохождения всех процедур получения услуги (1,39%);
* сложность получения отдельных документов (6,25%);
* **88,54%** респондентов указали, что посредник был предложен как условие получения результата.

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

42,63% респондентов указали, что у них не возникало проблем при получении муниципальных услуг. Среди остальных опрошенных большинство указали в качестве основной причины затруднений сбор необходимых для получения услуги документов избыточных документов, сведений (57,37% опрошенных).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (6,15%);

- сокращение числа требуемых документов (32,13);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (25,03%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (4,35);

- удобство графика работы учреждения. (34,78%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (22,66%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (34,28);

- улучшение территориальной доступности органа власти (1,5%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 98,48%. Это существенно выше значения аналогичного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 78,8%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 94,94%, что выше, чем при проведении мониторинга в 2013 году – 63,8% (табл. 9).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 66,0 | 60,6 | 62,4 | - | 53,6 | 61,9 | - | 80,0 | 69,1 | 62,5 | 60,8 |
| **Октябрь 2014** | 98,9 | 93,9 | 95,1 | 97,9 | 98,8 | 95,3 | 95,7 | 94,7 | 92,6 | 91,4 | 89,9 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 44,29% опрошенных. Ещё 55,71% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают».

Никто из респондентов не обращался с жалобами на качество муниципальных услуг за последние 6 лет.

75,8% опрошенных не обращались за аналогичными услугами ранее, остальные респонденты отметили, что качество услуг улучшилось – 12,42%, 8,45% - что «скорее улучшилось», 0,91% – осталось без изменений, 2,43% – затруднились с ответом.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием сети Интернет.

3. Сокращение сроков предоставления услуг, приведение их в соответствие с установленными нормативно.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях формирования актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг.

Приложение 7  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Искитим

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация городского округа г. Искитима |
| **Общее количество опрошенных:** | 85 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг: администрации г. Искитима, отделе архитектуры и строительства, отделе городского хозяйства, управлении имущества и земельных отношений, управлении образования.

В ходе проведения опроса получателей услуг г. Искитима в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

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

4) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов

5) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

6) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

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

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

9) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;

10) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованными были услуги «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (20%) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (18,82% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг города Искитима на официальном сайте Администрации городского округа (http://www.admiskitim.ru/index.php).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 – Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 10.02.2012 г. №243(в ред. постановлений от 19.06.2012 № 1098, от 01.08.2012 № 1331, от 14.12.2012 N 2159, от 25.01.2013 № 99) |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 20.03.2012 №467 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 17.05.2012 №876 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[78]](#footnote-78) |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 24.01.2012 № 111 (ред. от 21.06.2012 №1117) |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 24.01.2012 № 110 (ред. от 21.06.2012 №1107) |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 28.10.2011 № 1571 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 28.04.2012 №766 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 07.02.2012 № 213 (в ред. от 10.08.2012 № 1376, от 25.06.2013 № 1020, от 13.12.2013 № 2276). |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 07.02.2012 № 209 (в ред. от 24.08.2012 № 1445, от 13.12.2013 № 2271). |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 07.02.2012 № 212 (в ред. от 24.08.2012 № 1453, от 02.08.2013 № 1233, от 13.12.2013 № 2269). |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 07.02.2012 № 211 (в ред. от 10.08.2012 № 1377, от 14.06.2013 № 950, от 13.12.2013 № 2267). |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации г. Искитима от 20.01.2011 № 77 (ред. от 10.02.2011 № 202, от 28.10.2011 № 1572, от 23.04.2012 № 713) |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации г. Искитима Новосибирской области от 07.02.2012 № 205 (в ред. от 16.07.2012 № 1218, от 19.06.2013 № 990, от 13.12.2013 № 2274). |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты имеются в наличии по 13 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 81,25%. В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 92,86%.

На сайте администрации города Искитима регламенты размещены достаточно неудобно для заявителя – на специализированных страницах структурных подразделений администрации, предоставляющих соответствующую услугу. Т.е. если заявитель не знает, какое структурное подразделение предоставляет муниципальную услугу, то найти регламент достаточно сложно. Более рационально с точки зрения пользователей выделить специальный раздел сайта, в котором разместить перечень муниципальных услуг города Искитима с указанием структурных подразделений, их предоставляющих, а также все административные регламенты предоставления муниципальных услуг в актуальной редакции (с учетом изменений и дополнений).

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* в рамках одного регламента сроки исчисляются как в календарных днях, так и рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *не указывается конкретный срок получения услуги,* в частности по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) в пункте «Срок предоставления муниципальной услуги» указано:

- прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя;

- регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории г. Искитима и нуждающихся в получении мест в ДОУ - в течение 30 дней;

- зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка.

Таким образом, итоговый срок получения результата услуги – предоставление места для ребенка в детском саду – остается неясным для заявителя.

- не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению, технического паспорта БТИ, проектной документации пр., что является нарушением требований законодательства.

В ходе проведенного исследования определено, что 69,43% респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 5,88% опрошенных знакомы хорошо, 63,55% знакомы приблизительно. 30,57% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,57 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 2). Это выше, чем значение данного показателя, зафикси­рованное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 4,10 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **6** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,73 | 5,00 | 5,00 | 4,86 | 4,71 | 5,00 | 5,00 | 4,80 | 5,00 | **4,86** |
| Полнота и по­нятность пре­доставленной информации | 5,00 | 4,82 | 5,00 | 5,00 | 4,90 | 4,76 | 5,00 | 5,00 | 4,80 | 5,00 | **4,89** |
| Удобство графика работы | 5,00 | 4,27 | 5,00 | 3,67 | 3,38 | 3,35 | 4,00 | 3,00 | 3,80 | 3,00 | **3,86** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,81 | 4,27 | 5,00 | 5,00 | 4,48 | 4,71 | 5,00 | 5,00 | 4,60 | 4,86 | **4,65** |
| ***Среднее значение*** | **4,95** | **4,52** | **5,00** | **4,67** | **4,41** | **4,38** | **4,75** | **4,50** | **4,50** | **4,47** | **4,57** |

Здесь и далее по г. Искитим применяется следующая кодификация услуг:

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

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(3) 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*

*(9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(11) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение*

*(12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

Доступность улучшилась по всем мониторируемым услугам, за исключением услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов», доступность которой снизилась, по оценке заявителей, с 5 баллов в 2013 году до 4,67 в 2014 году.

Максимально возможную оценку (5 баллов) заявители дали услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,86 балла. Так же низко данный подкритерий заявители оценивали и в 2013 году.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,94 балла, что можно оценить как «отлично» (табл. 3). Полученный показатель выше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 4,56 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **6** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 4,91 | 5,00 | 5,00 | 4,90 | 4,88 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **4,94** |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 4,82 | 5,00 | 5,00 | 4,90 | 4,88 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **4,93** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 | 4,82 | 5,00 | 5,00 | 4,95 | 4,88 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | **4,94** |
| ***Среднее значение*** | **5,00** | **4,85** | **5,00** | **5,00** | **4,92** | **4,88** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,94** |

Качество повысилось по всем услугам, которые попали в мониторинг. По услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» качество осталось на уровне 2013 года – 5 баллов.

Кроме указанной услуги, максимальную оценку по уровню качества (5 баллов) заявители дали следующим услугам:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;
* Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;
* Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости;
* Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **2** | **3** | **6** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| минимум | 2 | 6 | 8 | 2 | 0 | 0 | 6 | 14 | 3 | 5 |
| среднее значение | 3,5 | 9,27 | 8 | 3,67 | 6,95 | 5,35 | 8,33 | 14 | 5,2 | 9,14 |
| максимум | 5 | 12 | 8 | 5 | 17 | 10 | 10 | 14 | 9 | 11 |
| модальное значение[[79]](#footnote-79) | 4 | 10 | 8 | 2 | 10 | 5 | 6 | 14 | 5 | 10 |

Самый большой пакет документов потребовался от заявителей, обратившихся за получением услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 14 документов. Также большие пакеты документов (как правило – 10) пришлось собрать заявителям по услугам «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Наименыший пакет документов – по услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» - как правило, не более 2-х документов.

Большинству заявителей (98,82%) удалось сдать документы с первого раза. Проблемы возникали при обращении за услугой «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось, как правило, посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 4. Минимальное значение – как правило, 1 инстанция – отмечено по услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости».

Таблица 5 – Количество инстанций, необходимых для получения услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **6** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| минимум | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 |
| среднее значение | 1,88 | 2,27 | 3 | 1,67 | 2,67 | 2,24 | 2,33 | 4 | 1,6 | 2,43 |
| максимум | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| модальное значение | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 |

По г. Искитиму никто не указал, что пришлось повторно обращаться в один и тот же орган власти (местного самоуправления).

10,59% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **6** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***1[[80]](#footnote-80)*** | ***42[[81]](#footnote-81)*** | ***42[[82]](#footnote-82)*** | ***42*** | ***84[[83]](#footnote-83)*** | ***45*** | ***45*** | ***14[[84]](#footnote-84)*** | ***42[[85]](#footnote-85)*** | ***42[[86]](#footnote-86)*** |
| минимальное значение | 1 | 15 | -[[87]](#footnote-87) | 3 | 25 | 10 | 15 | 30 | 7 | 20 |
| среднее значение | 1,56 | 25 | - | 21 | 30 | 25,3 | 22,5 | 30 | 10,7 | 28 |
| максимальное значение | 3 | 30 | - | 30 | 35 | 40 | 30 | 30 | 15 | 30 |
| модальное значение | 1 | 30 | - | 30 | 30 | 30 | 15 | 30 | 7 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, существенно превышены сроки по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - в 2 раза.

По большинству остальных услуг фактические сроки предоставления муниципальных услуг ниже, чем нормативно установленные.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 11,14 минуты и 6,7 минуты – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно меньше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2013 года.

Как показывают данные таблицы 7, в большинстве случаев фактическое значение времени ожидания в очереди было меньше нормативно установленного. Исключение составляет услуга «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», по которой заявители указали, что ждали в очереди на подачу документов 1 час.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **6** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 0 | 0 |
| среднее значение | 3,75 | 7,27 | 0 | 3,33 | 7 | 6,18 | 8,33 | 60 | 7 | 8,57 |
| максимальное значение | 20 | 15 | 0 | 5 | 15 | 25 | 15 | 60 | 15 | 15 |
| модальное значение | 0 | 10 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 60 | 5 | 5 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | , | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 1,25 | 7,27 | 10 | 0 | 7,14 | 10,29 | 11 | 0 | 10 | 10 |
| максимальное значение | 10 | 15 | 10 | 0 | 15 | 15 | 15 | 0 | 15 | 15 |
| модальное значение | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 | 15 | 15 | 0 | 10 | 10 |

Имеются также факты отдельных нарушений времени ожидания по услугам «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (до 20 минут в очереди на подачу документов) и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (до 25 минут).

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. Никто из респондентов не указал, что понес официальные расходы в целях получения услуг, что соответствует требованиям законодательства.

В то же время по 8 из 10 обследованных услуг заявителям пришлось обратиться к услугам посредников, что является крайне негативной тенденцией. В общей сложности к услугам посредников прибегли 58,82% опрошенных, что является своеобразным «антирекордом» по Новосибирской области. В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

*- посредник был предложен как условие получения результата услуги (63,5% опрошенных). Это является крайне негативной тенденцией;*

- экономия времени (18,42%);

- обеспечение более качественного и оперативного оформления документов (9,25%).

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в табл. 8.

Таблица 8 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, руб.

| **Затраты на услуги посредников** | **2** | **3** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 435 | 2000 | 550 | 700 | -[[88]](#footnote-88) | - | - | 2200 |
| среднее значение | 755,8 | 2000 | 5418 | 1340 | - | - | - | 4440 |
| максимальное значение | 1000 | 2000 | 11000 | 3000 | - | - | - | 7000 |
| модальное значение | 800 | 2000 | 6000 | 1000 | - | - | - | 2200 |

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Только 12,95% респондентов указали, что у них не возникало проблем при получении услуг. Это отрицательный показатель как по сравнению с показателями других муниципальных образований, так и по сравнению с результатами мониторинга, полученными в ноябре 2013 года (40%).

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

* большие очереди (41,18% опрошенных);
* требование избыточных документов, сведений (41,18%);
* избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (18,82%). Данное замечание высказали заявители, обратившиеся за получением услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;
* сложность заполнения официальных форм (бланков) (14,2%),
* неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (10,58%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- удобство графика работы учреждения (44,27%);

- сокращение числа требуемых документов (42%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (23,13%);

- сокращение количества обращений в орган власти (12,63%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (12,46%);

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (1,56%);

- уменьшение стоимости услуги (1,18%).

77,71% респондентов заявили, что испытывали сложности на этапе сбора документов для получения услуги, 1,18% - при подаче документов, ещё 3,53% - при прохождении документов в органе.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 97,63% опрошенных, что является очень высоким значением. Это существенно лучше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 85% респондентов (табл. 9).

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **2** | **3** | **6** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 100 | 100 | 100 | 100 | 95,2 | 94,1 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2013 | 80,5 | 100 | 100 | 100 | 75 | - | - | 100 | - | - |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 95,02%, что существенно выше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2013 года- 86,59% (табл. 10).

Интегральная оценка повысилась по всем услугам, попавшим в мониторинг, за исключением услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов», по которой значение данного показателя снизилось.

Таблица 10 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **6** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **16** |
| 2014 | 99,53 | 93,73 | 100 | 96,68 | 93,22 | 92,63 | 97,5 | 95 | 95 | 94,65 | 99,53 |
| 2013 | 81,53 | 89,2 | 92 | 75 | 100 | 84,5 | - | - | 89,6 | - | - |
| прирост/ снижение | 18,00 | 4,53 | 8,00 | 21,68 | -6,78 | 8,13 | - | - | 5,40 | - | - |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 51,76% опрошенных. Ещё 44,07% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают. 24,72% затруднились с ответом.

С жалобами на качество муниципальных услуг за последние 6 лет опрошенные не обращались.

9,41% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, большинство таковых (7,07 % опрошенных) посчитало, что качество услуг улучшилось, ещё 2,36% указали, что качество услуг «скорее улучшилось».

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Утверждение и размещение на официальном сайте административных регламентов предоставления услуг в актуальной редакции.

2. Повышение качества информирования заявителей о порядке и условиях получения муниципальных услуг, в том числе посредством систематизации соответствующей информации на официальном сайте администрации г. Искитима в сети Интернет, выделения специализированной страницы для соответствующей информации и своевременная ее актуализация.

3. Улучшение графика приема заявителей.

4. Упрощение процедур оформления документов, увеличение числа сотрудников, ведущих прием, иные мероприятия, направленные на снижение потребности заявителей в услугах посредников.

5. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

6. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием сети Интернет.

Приложение 8  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в р.п. Кольцово

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация р.п. Кольцово |
| **Общее количество опрошенных:** | 40 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Мониторинг проводился непосредственно в Администрации рабочего поселка Кольцово.

В ходе проведения опроса получателей услуг р.п. Кольцово в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органе местного самоуправления:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

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

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;

5) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;

6) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;

7) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

8) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

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

10) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;

11) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;

12) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

Наиболее востребованными (по 20% опрошенных) оказались услуги:

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

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

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг на официальном сайте рабочего поселка Кольцово (http://kolcovo.ru).

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, представленных на официальных сайтах органов местного самоуправления (табл. 1).

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации р. п. Кольцово от 29.08.2013 №726 |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | регламент не выявлен |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | регламент не выявлен |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | регламент не выявлен |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений[[89]](#footnote-89) | Постановление администрации р. п. Кольцово от 22.07.2013 № 589 |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | регламент не выявлен |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | регламент не выявлен |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации р.п. Кольцово от 18.07.2013 №559 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации р. п. Кольцово от 24.01.2014 № 81 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации р. п. Кольцово от 27.03.2013 №231 |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации р. п. Кольцово от 25.03.2013 №215 |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации р. п. Кольцово от 01.04.2013 №239 |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Постановление администрации р. п. Кольцово от 01.04.2013 №240 |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | регламент не выявлен |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | регламент не выявлен |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации р. п. Кольцово от 28.03.2013 № 236 |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 9 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 56,25%. Стоит отметить, что по результатам исследования 2013 года, уровень регламентации составлял 45,1%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

- утвержденные административные регламенты (с реквизитами) расположены в разделе официального сайта р.п. Кольцово «Проекты административных регламентов», что затрудняет поиск информации для заявителей;

* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* В частности, отсутствуют сведения о платности услуг по изготовлению технического паспорта, проекта перепланировки (переустройства) и порядке установления платы за эту услугу;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Регламенты не содержат таких подразделов.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 23,21% опрошенных. Приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги, 56,84% опрошенных. 19,94% респондентов указали, что не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,25 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2). Максимальную оценку (4,58 балла) заявители дали услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений». Самый низкий балл (3,71 балла) получила услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Более всего заявителей не удовлетворяет подкритерий «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,86 баллов).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,88 | 3,75 | 3,75 | 4 | 4 | 4 | 3,57 | 4 | 4 | 3,33 | 4 | 4 | **3,86** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,63 | 4,75 | 4,13 | 5 | 5 | 4,5 | 3,71 | 5 | 4 | 3,67 | 5 | 5 | **4,53** |
| Удобство графика работы | 4,5 | 4,75 | 4,75 | 5 | 5 | 5 | 3,86 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | **4,66** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4 | 3,75 | 4 | 4,33 | 4 | 4,5 | 3,71 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | **3,94** |
| ***Среднее значение*** | **4,25** | **4,25** | **4,16** | **4,58** | **4,5** | **4,5** | **3,71** | **4,5** | **4** | **3,75** | **4,25** | **4,5** | **4,25** |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Здесь и далее по р.п. Кольцово применяется следующая кодификация услуг:

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

*2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;*

*8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;*

*11) Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение;*

*12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;*

*13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;*

*14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,42 (табл. 3), что несколько выше, чем аналогичное значение по результатам мониторинга в 2013 году (4,02 балла).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,88 | 4 | 4,63 | 4,67 | 5 | 4,5 | 4,57 | 5 | 4 | 4,33 | 5 | 5 | **4,63** |
| Комфортность оказания услуги | 4,25 | 4,5 | 4,13 | 5 | 4 | 4,5 | 4,14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | **4,38** |
| Качество оказания услуги (точ­ность и правильность заполне­ния документов сотрудниками) | 4,13 | 4,75 | 4,13 | 4,33 | 4 | 4,5 | 4,14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | **4,25** |
| ***Среднее значение*** | **4,42** | **4,42** | **4,3** | **4,67** | **4,33** | **4,5** | **4,28** | **5** | **4** | **4,11** | **4,67** | **4,33** | **4,42** |

Максимально возможную оценку по уровню качества (5,0 баллов) заявители дали услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения».

Наименьшую оценку (4 балла) получило качество услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

Незначительно ниже заявители оценили подкритерий «Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (4,25 балла), но существенной дифференциации оценки качества услуг в разрезе подкритериев не выявлено.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов для получения услуг

| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 4 | 5 | 6 | 2 | 4 | 7 | 7 | 6 | 9 | 7 | 8 | 5 |
| среднее значение | 5 | 6 | 7 | 3 | 4 | 8 | 8 | 6 | 9 | 8 | 8 | 5 |
| модальное значение | 6 | 5 | 7 | 4 | 4 | 7 | 9 | 6 | 9 | 7 | 8 | 5 |
| максимальное значение | 6 | 6 | 8 | 4 | 4 | 8 | 7 | 6 | 9 | 9 | 8 | 5 |

Наименьшее количество документов (как правило – 2, максимум – 4) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

Максимальное количество документов указали заявители, обращавшиеся за услугами:

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (9 документов);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (от 7 до 9 документов).

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество инстанций, которое пришлось посетить заявителям при получении услуги

| **Количество инстанций** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| среднее значение | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| модальное значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| максимальное значение | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 |

Количество повторных обращений составило, как правило, от одного до четырех. Максимальное количество инстанций (до 4 инстанций), которое заявителям пришлось посетить для получения услуг:

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

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Доля заявителей, указавших, что им пришлось повторно обращаться в один и тот же орган для получения услуги, составила 21,85% от общего числа опрошенных. Повторно заявители обращались при получении следующих услуг:

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

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

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов»;

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***30*** | ***н/д[[90]](#footnote-90)*** | ***н/д*** | ***30*** | ***н/д*** | ***14*** | ***291*** | ***45*** | ***45*** | ***14[[91]](#footnote-91)*** | ***10[[92]](#footnote-92)*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 60 | 15 | 20 | 10 | 80 | 30 | 30 | 30 | 40 | 30 | 30 | 30 |
| среднее значение | 64 | 61 | 29 | 10 | 80 | 35 | 40 | 30 | 40 | 30 | 30 | 30 |
| модальное значение | 60 | 80 | 30 | 10 | 80 | 30 | 40 | 30 | 40 | 30 | 30 | 30 |
| максимальное значение | 70 | 80 | 30 | 10 | 80 | 40 | 50 | 30 | 40 | 30 | 30 | 30 |

Как показывает анализ данных табл. 6 выявлены нарушения нормативно установленных сроков предоставления следующих услуг:

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

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов»;

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 12 минут и также 12 минут – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 5 |
| *среднее значение* | 16 | 13 | 12 | 12 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 13 | 15 | 5 |
| *модальное значение* | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 5 |
| *максимальное значение* | 30 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | 20 | 15 | 10 | 20 | 15 | 5 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 5 |
| *среднее значение* | 13 | 13 | 13 | 12 | 10 | 15 | 13 | 15 | 10 | 10 | 15 | 5 |
| *модальное значение* | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 5 |
| *максимальное значение* | 20 | 20 | 15 | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 | 10 | 10 | 15 | 5 |

Как следует из данных табл. 7, имеют место нарушения нормативно установленных сроков ожидания в очереди (максимальное значение) при подаче документов по услугам:

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

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

При получении результата по услугам:

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

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

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

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

Как показывает анализ данных мониторинга, заявители понесли финансовые расходы в отдельных случаях при получении следующих услуг (среднее значение):

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» (7 000 руб.);

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (6 285,71 руб.);

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (1 000 руб.);

- «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (12 000 руб.);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (4 333,33 руб.);

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (2 000 руб.).

По иным услугам, как указали заявители, расходы не потребовались.

18,45% респондентов указали, что им пришлось обращаться к услугам посредников. К посредникам заявители обращались при получении трех услуг. Максимальную сумму (12 000 руб.), по словам респондентов, пришлось заплатить посредникам для получения услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

По услугам «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» и «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости», плата посредникам составила 11 000 и 3 000 рублей соответственно (максимальное значение).

Затраты на услуги посредников представлены в табл. 8.

Таблица 8 – Финансовые затраты на услуги посредников, руб.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **8** | **9** | **14** |
| минимальное значение | 0 | 0 | 3000 |
| среднее значение | 5500 | 7428,57 | 3000 |
| модальное значение | 0 | 10000 | 3000 |
| максимальное значение | 11000 | 12000 | 3000 |

В качестве основной причины привлечения посредников большинство заявителей указали, что обратились к посреднику «из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги» - 46,67%. Опрошенные заявители обращались к посреднику также «из-за сложности получения отдельных документов» - 26,67% и «для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов» - 33,33%.

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Большинство респондентов (58,63%) указали, что у них не возникало проблем при получении муниципальных услуг.

Остальные заявители указали на следующие проблемы:

* сложность заполнения официальных форм (бланков) (36,36%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (17,95%);
* отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (2,78%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- вежливость и профессионализм сотрудников (54,26%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (46,43%);

- сокращение количества обращений в орган власти (26,28%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (23,26%);

- сокращение числа требуемых документов (10,42%);

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (8,48%);

- удобство графика работы учреждения (4,17%);

- сокращение срока предоставления услуги (1,04%);

- улучшение территориальной доступности органа власти (2,08%).

В разрезе этапов получения услуги все заявители указали, что испытывали сложности. Большинство респондентов испытывали трудности на этапе «Получение результата услуги» (77,04%). Заявители отметили, что испытывали сложности также на следующих этапах:

- сбор необходимых для получения услуги документов (10,52%);

- подача документов в орган (10,22%);

- прохождение документов в органе (13,69%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100%.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 78,36%, что несколько ниже среднего значения полученного по результатам мониторинга 2013 года – 78,61% (табл.9).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 83,9 | - | - | - | 77,1 | - | - | - | - | 78,0 | 70,8 | 80,0 |
| **Октябрь 2014** | 86,5 | 86,4 | 84,3 | 92,4 | 88,6 | 90,0 | 79,1 | 94,3 | 80,0 | 78,1 | 88,6 | 88,6 |

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам, а также их размещение в соответствующем разделе официального сайта р.п. Кольцово.

2. Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня информированности заявителей о порядке получения муниципальных услуг.

3. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием Интернет.

4. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

5. Внесение изменений в административные регламенты в целях более полного информирования заявителей о затратах, связанных с получением муниципальных услуг: указание порядка, размера и оснований взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

Приложение 9  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Баганском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Баганского района  Администрация с. Баган |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Баганского района и с. Баган.

В ходе проведения опроса получателей услуг Баганского района в мониторинг попали муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Баганского района:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

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

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Наиболее востребованными услугами в период проведения мониторинга были:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (16,0% опрошенных).

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (16,0%).

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (16.0%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети "Интернет".

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

- Баганского муниципального района на официальном сайте администрации Баганского района (http://bagan.nso.ru);

- с. Баган на официальном сайте администрации сельского поселения (http://baganselsovet.ru).

Анализ правового обеспечения и в последующем – сопоставление фактических значений с нормативно установленными проведен на основе административных регламентов, представленных на официальных сайтах органов местного самоуправления[[93]](#footnote-93) (табл. 1).

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты НПА об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Административный регламент представлен на сайте без реквизитов[[94]](#footnote-94) |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Баганского сельсовета от 20.02.2012 № 24 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Баганского сельсовета от 13.02.2012 №9 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Баганского сельсовета от 16.02.2012 № 11 |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Баганского сельсовета от 16.02.2012 №12 |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Баганского района от 17.05.2011 №386 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Баганского района от 23.07.2014 №656 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Баганского района от 25.07.2014 №667 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Баганского района от 25.07.2014 №669 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Баганского сельсовета от 20.02.2012 №17 |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Баганского сельсовета от 20.02.2012 №18 |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | регламент не выявлен |
| 13. | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен[[95]](#footnote-95) |
| 14. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Баганского сельсовета от 20.02.2012 №21 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | регламент не выявлен |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | регламент не выявлен |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 12 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 75,0%. Стоит отметить, что по результатам исследования 2013 года, уровень регламентации составлял 47,06%, было выявлено всего 8 регламентов по 17 обследуемым услугам.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатация индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 85,7%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в отдельных регламентах в неясной форме изложены вопросы стоимости муниципальных услуг, а также услуг, необходимых и обязательных для их получения, например, «Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги»;

- не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению технического и кадастрового паспорта БТИ, и пр., что является нарушением требований законодательства.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 24% опрошенных. Остальные респонденты указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,87 балла по пятибалльной шкале, что соответствует оценке «отлично» (табл. 2). По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень доступности составлял всего 3,53 балла. В марте 2013 года данный показатель находился на уровне 3,1 балла.

Указанные результаты свидетельствуют о планомерной работе органов местного самоуправления по повышению уровня доступности муниципальных услуг, что влечет к росту показателя.

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***5*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***4,97*** |
| Удобство графика работы | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 5 | 5 | 3,5 | 4 | 3,5 | ***4,5*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***5*** |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***4,81*** | ***5*** | ***5*** | ***4,63*** | ***4,75*** | ***4,63*** | ***4,87*** |

Здесь и далее по Баганскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*

*(4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

Максимально возможную оценку (5 баллов) заявители присвоили по пяти услугам:

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

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

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

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Наименьшую оценку (4,63 балла) получила доступность двух услуг:

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

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Необходимо указать, что по результатам мониторинга, проводимого в октябре 2013 года, доступность услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» была оценена заявителя в 2,63 балла.

Наиболее всего среди подкритериев показателя «Доступность муниципальной услуги» заявителей устраивают «Доступность информации о порядке предоставления услуги» и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (по 5 баллов). Наименее всего заявители удовлетворены «удобством графика работы» - 4,5 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4.98 балла, что соответствует оценке «отлично» (табл. 3).

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, уровень качества составлял всего 3,64 балла. В марте 2013 года данный показатель находился на уровне 3,2 балла.

Указанные результаты свидетельствуют о планомерной работе органов местного самоуправления по повышению уровня качества муниципальных услуг, что влечет рост показателя.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***5*** |
| Комфортность оказания услуги | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 | ***4,94*** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | ***5*** |
| ***Среднее значение*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***5*** | ***4,83*** | ***4,98*** |

Максимальную оценку по уровню качества (5 баллов) заявители присвоили практически по всем услугам за исключением услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» - 4,83 балла. По результатам мониторинга, проводимого в октябре 2013 года, доступность услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» была оценена заявителя в 2,67 балла.

Существенной дифференциации между разными подкритериями показателя «Качество муниципальной услуги» не отмечено.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** |
| минимальное значение | 5 | 11 | 6 | 12 | 2 | 2 | 6 | 13 | 18 |
| среднее значение | 6 | 12 | 7 | 17 | 3 | 2 | 6 | 17 | 19 |
| максимальное значение | 7 | 12 | 8 | 22 | 4 | 2 | 6 | 20 | 20 |
| модальное значение[[96]](#footnote-96) | 5 | 12 | 8 | 12 | 2 | 2 | 6 | 13 | 18 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (20 документов);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (20 документов);
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (22 документа).

Наименьшее количество документов (минимальное значение) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг (по 2 документа):

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

В ходе исследования определено, что всем респондентам удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Также необходимо указать, что все опрошенные отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во обращений в инстанции** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** |
| минимальное значение | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 |
| среднее значение | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 |
| максимальное значение | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 |
| модальное значение | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 |

Наибольшее количество инстанций (максимальное значение) для сбора документов заявители указали по тем же услугам, что и наибольшее количество собираемых документов:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (5);
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (5);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (6 инстанций).

Не пришлось обращаться никуда, кроме органа местного самоуправления (минимальное значение не превышает 1) респондентам, обратившимся за получением услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);
* Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Доля респондентов, которые указали, что вынуждены были обратиться в один и тот же орган неоднократно для получения услуги, составила 40%. По результатам мониторинга, проводимого в октябре 2013 года, аналогичный показатель составил 70%.

Респонденты отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проведен мониторинг, за исключением услуг:

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества»;

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства»;

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов».

Большинство тех, кому пришлось обращаться повторно в одни и тот же орган, указали, на необходимость 2 повторных обращений, но в то же время по некоторым услугам отмечали необходимость 3-х повторных обращений, а именно:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);
* Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Необходимо отметить, что по сравнению с результатами аналогичного мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, данный показатель ухудшился – в октябре 2013 года максимальное количество повторных обращений в один и тот же орган власти не превышал 2-х.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***нормативное значение*** | ***н/д*** | ***42[[97]](#footnote-97)*** | ***42[[98]](#footnote-98)*** | ***84[[99]](#footnote-99)*** | ***20[[100]](#footnote-100)*** | ***3*** | ***14*** | ***30*** | ***н/д*** |
| минимальное значение | 2 | 5 | 4 | 7 | 1 | 1 | 4 | 5 | 7 |
| среднее значение | 4 | 5 | 5 | 9 | 2 | 2 | 5 | 6 | 9 |
| максимальное значение | 5 | 6 | 6 | 10 | 2 | 2 | 5 | 7 | 10 |
| модальное значение | 2 | 5 | 5 | 10 | 1 | 1 | 4 | 5 | 7 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, фактов нарушения нормативных сроков предоставления услуг не выявлено. Более того, фактические сроки в ряде случаев существенно ниже, чем нормативно установленные, в частности по таким услугам как «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма», «Выдача сведений из реестра муниципального имущества», «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений».

В целях повышения доступности муниципальных услуг целесообразно сократить нормативно установленные по эти услугам сроки до фактически соблюдаемых значений.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по исследуемым муниципальным услугам составило 12,12 минут и 12,88 минут – для получения результата услуги (табл. 7).

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 3 | 15 | 10 | 5 | 10 | 5 | 15 | 5 | 15 | **3** |
| среднее значение | 8 | 15 | 14 | 13 | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | **12,12** |
| максимальное значение | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | **15** |
| модальное значение | 3 | 15 | 15 | 15 | 10 | 5 | 15 | 5 | 15 | **15** |
| ***на получение результата*** | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 5 | 15 | 5 | 10 | 10 | 15 | 15 | 5 | 7 | **5** |
| среднее значение | 10 | 15 | 11 | 15 | 13 | 15 | 18 | 10 | 11 | **12,88** |
| максимальное значение | 15 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | **20** |
| модальное значение | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 5 | 7 | **15** |

По результатам мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги составляли 11,24 минут и 15,45 минут соответственно.

Превышение нормативно установленного значения показателя (15 минут) зафиксировано по двум услугам при получении результата услуги:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

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

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

Во всех исследованных Консультантом административных регламентах предоставления муниципальных услуг (а также проектах административных регламентов) указано, что собственно муниципальных услуга, а также услуги, необходимые и обязательные для ее получения, предоставляются бесплатно. В то же время, по данным респондентов, получение практически всех услуг потребовало от них финансовых затрат (табл. 8).

Согласно данным, табл. 8, наибольший уровень финансовых затрат заявителей отмечен по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

Таблица 8 - Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Сумма расходов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **нормативное значение** | **н/д** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **н/д** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 2300 | 100 | 200 | 0 | 1250 | 1250 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 5000 | 200 | 200 | 0 | 2500 | 2500 |

Не потребовало финансовых затрат получение услуг:

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

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма»;

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

- «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

В ходе мониторинга ни один из респондентов не указал на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Также не выявлено фактов мотивирования чиновников в целях получения услуги.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам проведенного исследования определено, что ни у одного респондента не возникло затруднений при получении интересующей его муниципальной услуги. В октябре 2013 года только 41,4% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений.

Самыми сложными для заявителей оказались этапы сбора документов для получения услуги (88,0% опрошенных) и получение результата услуги (52,0%).

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

1) сокращение срока предоставления услуги (80,0% респондентов).

2) сокращение числа требуемых документов (16,0%).

3) удобство графика работы учреждения (16,0%).

4) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (4,0%).

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» все опрошенные ответили положительно. В октябре 2013 года данный показатель составлял 93,3% (табл. 9).

Таблица 9 – Сравнительный анализ общего уровня удовлетворенности за 2013-2014 гг., %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |
| **Октябрь 2014** | 100 | -[[101]](#footnote-101) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | - | 100 | - | - |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 98,5%,* что значительно выше значения данного показателя, зафиксированного в октябре 2013 года (71,78%) (табл. 10).

Необходимо отметить, что в марте 2013 года аналогичный показатель не превышал 63,4%.

Таблица 10 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **13** | **14** | **17** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 81,7 | 76,25 | 67,3 | 70 | 66,7 | 91,7 | 100 | 65,8 | 70,4 | 66,7 | 52,92 | 62,5 | 60 |
| **Октябрь 2014** | 100 | - | 100 | 100 | 98,13 | 100 | 100 | 96,25 | 97,5 | - | 94,58 | - | - |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» все респонденты ответили положительно.

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

Кроме того, 8% респондентов, обращавшихся за услугами «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества», отметили существенное улучшение качества предоставления муниципальных услуг за последние 6 лет.

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Повышение уровня регламентации услуг.

2. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

- сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;

- установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;

- исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;

- единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

3. Организация межведомственного взаимодействия, в том числе с использованием СМЭВ.

Приложение 10  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Барабинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Барабинского района  Администрация г. Барабинска |
| **Общее количество опрошенных:** | 55 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Барабинского района и г. Барабинска

В ходе проведения опроса получателей услуг Барабинского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Барабинского района:

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

2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

6) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

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

8) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

9) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

10) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию

11) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости

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

13) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (20% опрошенных). Также достаточно высокий уровень востребованности зафиксирован по услугам «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (14,55%) и «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (12,73%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети "Интернет".

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Барабинского района на официальном сайте Администрации района (http://www.admbaraba.ru/page/utverzhdennye-reglamenty-administracii-barabinskogo-rajona);
* города Барабинска на официальном сайте Администрации города (http://xn----7sbabaaecv4babf2atrj9bfnlk8grk.xn--p1ai/node/1582).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Барабинского района от 04.02.2013г. № 179 |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №114 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №121 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №124 |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | регламент не выявлен[[102]](#footnote-102) |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Барабинского района от 14.02.2013г. №260  Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №127 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Барабинского района от 14.02.2013г. № 264  Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №129 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Барабинского района от 28.03.2013г. № 538 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Барабинского района от 10.04.2013г. № 593 |
| 10. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №132 |
| 11. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №133 |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №135 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации г. Барабинска от 18.03.2013 №136 |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Барабинского района от 05.03.2014г.№ 383 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации г. Барабинска от 23.04.2014 №166 |
|  | **Общий уровень регламентации** | **87,5%** |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 14 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 87,5%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 100%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги.* По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам;

- в составе документов, представляемых заявителем, указываются документы, имеющиеся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления (например, разрешение на ввод объекта недвижимости в эксплуатацию), что является нарушением требования пункта 2 части 2 статьи Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- не приводится перечень услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги, в частности услуги по оформлению договора передачи (при приватизации жилого помещения), технического и кадастрового паспорта БТИ, и пр., что является нарушением требований.

В ходе проведенного исследования определено, что 69,1%респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 25,5% опрошенных знакомы хорошо, 43,6% знакомы приблизительно, 31,1% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,38 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл.2). Это существенно выше, чем оценка данного показателя, зафиксированная в ходе мониторинга в ноябре 2013 г. (3,74 балла).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,86 | 5,00 | 4,60 | 4,75 | 4,80 | 5,00 | 4,50 | 4,36 | 5,00 | 4,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,73 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,57 | 5,00 | 4,40 | 4,75 | 4,80 | 5,00 | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,58 |
| Удобство графика работы | 4,14 | 5,00 | 3,80 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 3,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 3,80 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,43 | 5,00 | 4,40 | 4,75 | 4,80 | 4,75 | 4,17 | 3,73 | 5,00 | 4,25 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,42 |
| **Среднее значение** | **4,50** | **5,00** | **4,30** | **4,5** | **4,60** | **4,69** | **4,17** | **3,77** | **4,50** | **4,31** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,38** |

Здесь и далее по Барабинскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(2) Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*

*(5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

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

*(12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*

*(13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*

*(14) Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*

*(15) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений*

Максимально возможную оценку (5 балла) заявители дали по услугам «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» и «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений».

Наименьшей оценки (3,77 балла) удостоилась услуга «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», это единственная услуга, показатель доступности по которой ухудшился по сравнению с 2013 годом.

Также ниже среднего заявители оценили доступность следующих услуг:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4,3 балла);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (4,17 балла);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (4,31).

Менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 3,8 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,69 балла, что можно оценить как «хорошо». Это существенно выше, чем оценка данного показателя, зафиксированная в ходе мониторинга в ноябре 2013 г (3,72 балла). Минимальную оценку по уровню качества (4,0 балла) заявители дали услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,86 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,73 |
| Комфортность оказания услуги | 4,71 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,8 | 5,00 | 4,33 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,71 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,8 | 5,00 | 4,33 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 |
| **Среднее значение** | **4,76** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,87** | **5,00** | **4,39** | **4,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,69** |

.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| минимум | 6 | 10 | 8 | 20 | 2 | 2 | 3 | 14 | 15 | 14 | 18 | 8 | 4 |
| среднее значение | 6 | 11 | 12 | 22 | 2 | 2 | 5 | 19 | 15 | 16 | 18 | 9 | 4 |
| максимум | 6 | 12 | 18 | 25 | 2 | 2 | 5 | 23 | 15 | 20 | 18 | 10 | 4 |
| модальное значение[[103]](#footnote-103) | 6 | 10 | 8 | 20 | 2 | 2 | 5 | 15 | 15 | 14 | 18 | 8 | 4 |

Наименьшее количество документов (2) потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальных услуг:

* Выдача сведений из реестра муниципального имущества
* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (до 18) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» - до 25 документов, как правило – 20.

Также достаточно большие пакеты (в большинстве случаев – 15 документов) потребовалось представить заявителям по следующим услугам:

* Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
* Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

Большинству заявителей (83,6%) удалось сдать документы с первого раза. Причиной, по которой документы не принимали с первого раза, респонденты назвали «был представлен неполный комплект необходимых документов».

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| минимальное значение | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 6 | 3 | 2 |
| среднее значение | 2 | 5 | 4 | 6 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 2 |
| максимальное значение | 3 | 5 | 5 | 7 | 1 | 1 | 5 | 7 | 5 | 6 | 6 | 4 | 2 |
| модальное значение | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 3 | 2 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» - 6.

Не пришлось обращаться никуда, кроме как в орган местного самоуправления, заявителям по следующим услугам:

* Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

34,5% указали, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения практически всех услуг, по которым проводился мониторинг.

43,6% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нарушений нормативно установленных сроков предоставления услуги не выявлено.

Следует отметить, что по большинству услуг фактические сроки предоставления, указанные респондентами, существенно меньше, чем нормативно установленные значения. Это позволяет сделать вывод о возможности оптимизации порядка предоставления муниципальных услуг путем сокращения сроков их предоставления в административных регламентах, как это рекомендуется правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг[[104]](#footnote-104).

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Нормативное значение*** | ***30*** | ***42[[105]](#footnote-105)*** | ***42[[106]](#footnote-106)*** | ***84[[107]](#footnote-107)*** | ***-[[108]](#footnote-108)*** | ***10*** | ***14*** | ***126[[109]](#footnote-109)*** | ***67[[110]](#footnote-110)*** | ***42[[111]](#footnote-111)*** | ***н/д[[112]](#footnote-112)*** | ***42[[113]](#footnote-113)*** | ***60*** |
| минимальное значение | 3 | 4 | 3 | 8 | 1 | 1 | 4 | 7 | 10 | 4 | 5 | 2 | 2 |
| среднее значение | 5 | 4 | 6 | 9 | 1 | 1 | 6 | 13 | 10 | 7 | 5 | 3 | 2 |
| максимальное значение | 6 | 4 | 10 | 10 | 1 | 2 | 10 | 20 | 10 | 15 | 5 | 3 | 2 |
| модальное значение | 3 | 4 | 3 | 10 | 1 | 1 | 4 | 10 | 10 | 5 | 5 | 2 | 2 |

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 6,33 минут и 14,02 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Это ниже, чем нормативно установленное значение времени ожидания.

В то же время, имеются факты превышения времени ожидания в очереди по целому ряду услуг:

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

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

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества

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

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| ***для подачи документов*** | | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 3 | 10 | 5 | 8 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| среднее значение | 13 | 10 | 14 | 9 | 14 | 14 | 17 | 17 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 |
| максимальное значение | 25 | 10 | 20 | 10 | 20 | 25 | 20 | 30 | 10 | 20 | 10 | 10 | 10 |
| модальное значение | 10 | 10 | 20 | 10 | 10 | 10 | 20 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 10 | 5 | 7 | 5 | 5 | 10 | 15 | 1 | 10 | 5 | 10 | 5 | 20 |
| среднее значение | 15 | 5 | 18 | 8 | 16 | 17 | 23 | 19 | 10 | 12 | 10 | 8 | 20 |
| максимальное значение | 25 | 5 | 30 | 10 | 25 | 30 | 30 | 35 | 10 | 25 | 10 | 10 | 20 |
| модальное значение | 15 | 5 | 30 | 10 | 5 | 15 | 25 | 10 | 10 | 5 | 10 | 5 | 20 |

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

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 2000 | 0 | 200 | 0 | 0 | 1500 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 2500 | 0 | 211 | 0 | 1591 | 1500 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 3000 | 0 | 290 | 0 | 2500 | 1500 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 2000 | 0 | 200 | 0 | 2500 | 1500 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Наибольшие затраты (большинство заявителей указали 2 500 руб.) отмечены заявителями по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Никто из респондентов не указал, что обращался к услугам посредников, что является положительным фактором.

Также в ходе мониторинга не выявлено фактов мотивирования чиновников.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

56,4% заявителей не испытывали проблем при получении муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков (25,5% опрошенных), а также хождение по многим кабинетам (36,4%, а также неудобный режим работы органов власти (9,1%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (49,1% опрошенных);

- сокращение числа требуемых документов (36,4%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (23,6%)

- удобство графика работы учреждения (23,6%)

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (18,2%)

- сокращение времени ожидания в очереди (12,7%);

- уменьшение стоимости услуги (3,6%)

18,2% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

78,2% респондентов заявили, что испытывали сложности на этапе сбора необходимых документов (трудности испытывали заявители по всем услугам, за исключением услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений». 20% опрошенных – на этапе прохождения документов в органе и 67,3% – при получении результата услуги.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% респондентов, это выше уровня, отмеченного при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (95,71% опрошенных), (табл. 9)

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Уровень удовлетворенности** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2013 | 100 | 100 | 100 | 85,7 | - | 50 | 100 | 100 | 100 | 85,7 | 100 | 100 | - |

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 90,73%, что существенно выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в ноябре 2013 года (74,61%) (табл. 10).

Таблица 10 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Интеграль­ная оценка** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 92,6 | 100 | 93,0 | 97,5 | 93,3 | 96,9 | 85,5 | 77,7 | 95,0 | 93,1 | 100 | 100 | 100 |
| 2013 | 82,4 | 65,5 | 68,3 | 77,3 | - | 67,5 | 82,5 | 84,4 | 65,7 | 74,3 | 75,3 | 69,2 | - |

Сравнительный анализ интегрального показателя качества и доступности услуг по услугам, попавшим в мониторинг и в марте 2103, и в текущий, который показывает рост этого показателя практически по всем услугам, за исключением услуги «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства»

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 61,8% опрошенных. Ещё 36,4% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают. 1,8% респондентов указали, что условия приема их не устраивают.

С жалобами на качество муниципальных услуг в последние 6 лет опрошенные не обращались. Также никто из опрошенных не обращался за аналогичными услугами ранее, соответственно оценить изменение качества услуг не могут.

В целях повышения уровня качества и доступности муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Разработка административных регламентов по всем (100%) муниципальным услугам.

3. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* сокращения и приведение в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

Приложение 11  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Болотнинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Болотнинского района  Администрация г. Болотное |
| **Общее количество опрошенных:** | 40 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Болотнинского района и г. Болотное.

В ходе проведения опроса получателей услуг Болотнинского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Болотнинского района:

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

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

4) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

5) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

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

7) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

8) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

9) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

10) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованной услугой была услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (40% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети «Интернет».

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг г. Болотное на официальном сайте Администрации г. Болотное (<http://www.bolotnoe.su/>) и Болотнинского района на официальном сайте Администрации Болотнинского района (<http://www.bolotnoe.ru/>).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Болотнинского района от 15.12.2011 № 1323 |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №73 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №76 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №78 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №85 |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №89 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №84 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Болотнинского района от 10.10.2011 № 1028 |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства[[114]](#footnote-114) | Административный регламент не выявлен |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №80 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №81 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Болотнинского района от 09.12.2011 № 1278 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации города Болотное от 24.02.2014 №86 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Болотнинского района 15.12.2011 № 1314 |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Болотнинского района от 30.11.2011 № 1238 |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения исследования составил 87,5%.

По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и, соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатацию индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно, по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 92,86%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Административные регламенты города Болотное не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* в некоторых регламентах, при указании сроков предоставления услуг отсутствует указание на то, в каких днях исчисляются данные сроки (рабочие или календарные дни).

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Болотнинского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,58 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (в 2013 году 3,48) (табл. 2).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,5 | 3 | 3 | 4 | 4,4 | 2,5 | 3,63 | 3 | 2 | 3,5 | **3,5** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,44 | 3 | 3 | 4 | 4,4 | 3 | 3,63 | 3 | 2 | 3,5 | **3,5** |
| Удобство графика работы | 3,56 | 5 | 3,5 | 4 | 4,4 | 4 | 3,5 | 3 | 3 | 3,5 | **3,68** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,69 | 5 | 3,5 | 3 | 4,4 | 3 | 3,38 | 3 | 3 | 3,5 | **3,63** |
| **Среднее значение** | **3,55** | **4** | **3,25** | **3,75** | **4,4** | **3,13** | **3,54** | **3** | **2,5** | **3,5** | **3,58** |

Здесь и далее по Болотнинского району применяется следующая кодификация услуг:

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

*3)Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*4) Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*5) Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества;*

*8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

*12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов;*

*13) Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию;*

*16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Ниже оценки «хорошо» заявители оценили доступность практически всех услуг кроме услуг:

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (4 балла);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,4 балла).

Самую низкую оценку доступности респонденты присвоили услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (2,5 балла).

Менее всего респонденты удовлетворены показателями «Доступность информации о порядке предоставления услуги» и «Полнота и понятность предоставленной информации» (3,5 баллов).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,69 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3).

По результатам мониторинга, проведенного в 2013 году, уровень качества составлял 3,73 балла.

Минимальную оценку по уровню качества (2,67 балла) заявители дали услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

Низкие оценки (3 балла) получили также услуги:

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

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **16** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,56 | 3 | 4 | 3 | 4,2 | 3,5 | 3,75 | 4,5 | 3 | 3,5 | 3,7 |
| Комфортность оказания услуги | 3,75 | 3 | 3,5 | 3 | 4,2 | 4 | 4 | 4,5 | 2 | 3,5 | 3,8 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,5 | 3,75 | 3,5 | 3 | 3,5 | 3,58 |
| **Среднее значение** | **3,62** | **3** | **3,5** | **3** | **4,13** | **3,67** | **3,83** | **4,17** | **2,67** | **3,5** | **3,69** |

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **16** |
| среднее значение | 5 | 1 | 9 | 8 | 1 | 6 | 5 | 4 | 8 | 7 |
| модальное значение | 5 | 1 | 7 | 8 | 1 | 4 | 5 | 3 | 8 | 5 |
| минимальное значение | 3 | 1 | 7 | 8 | 1 | 4 | 4 | 3 | 8 | 5 |
| максимальное значение | 10 | 1 | 10 | 8 | 2 | 8 | 6 | 4 | 8 | 8 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (до 10) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуг:

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

Наименьшее количество документов (1-2), по мнению заявителей, понадобилось представить обратившимся за получением муниципальных услуг:

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

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

Большинству заявителей (72,5%) удалось сдать документы с первого раза. Респондентами были названы следующие причины, по которым документы не принимали с первого раза:

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки) (36,4%);

- сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов (72,7);

- сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные (18,2%).

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество различных инстанций (учреждений)** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **16** |
| среднее значение | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| модальное значение | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| минимальное значение | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| максимальное значение | 7 | 1 | 6 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 7 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услугам:

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа (до 7 обращений);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 6 обращений).

Не пришлось обращаться в другие инстанции, кроме как в орган местного самоуправления, заявителям по следующим услугам:

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

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

25% указали, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган для получения услуг, по которым проводился мониторинг.

Лишь 27,5% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нарушений нормативно установленных сроков предоставления услуги не выявлено.

Следует отметить, что по большинству услуг фактические сроки предоставления, указанные респондентами, существенно меньше, чем нормативно установленные значения. Это позволяет сделать вывод о возможности оптимизации порядка предоставления муниципальных услуг путем сокращения сроков их предоставления в административных регламентах, как это рекомендуется правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг[[115]](#footnote-115).

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **16** |
| ***Нормативное значение[[116]](#footnote-116)*** | ***н/д[[117]](#footnote-117)*** | ***30*** | ***60[[118]](#footnote-118)*** | ***10[[119]](#footnote-119)*** | ***10[[120]](#footnote-120)*** | ***н/д[[121]](#footnote-121)*** | ***н/д[[122]](#footnote-122)*** | ***н/д[[123]](#footnote-123)*** | ***н/д[[124]](#footnote-124)*** | ***н/д[[125]](#footnote-125)*** |
| среднее значение | 4 | 1 | 25 | 30 | 1 | 35 | 24 | 6 | 30 | 20 |
| модальное значение | 1 | 1 | 10 | 30 | 1 | 25 | 30 | 1 | 30 | 10 |
| минимальное значение | 1 | 1 | 10 | 30 | 1 | 25 | 10 | 1 | 30 | 10 |
| максимальное значение | 15 | 1 | 40 | 30 | 2 | 45 | 30 | 10 | 30 | 30 |

Как показывает информация, представленная в табл. 7, нормативные сроки не нарушаются (с учетом того, что по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» допускается продление срока предоставления услуги до 30 дней в случае необходимости проведения проверки документов).

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 13,53 минут и 15,9 минут – для получения результата услуги (табл. 7). В целом, это значение не превышает нормативно установленное значение времени ожидания.

В то же время, имеются факты превышения времени ожидания в очереди по ряду услуг.

Факт существенного превышения времени ожидания в очереди на подачу документов и для получения результата услуги отмечен по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Максимальный срок ожидания в очереди по этой услуге составляет:

- на подачу документов – 180 мин. (что превышает нормативное значение в 12 раз);

- для получения результата услуги – 240 мин. (превышение нормативного значения в 16 раз).

Факты превышения времени ожидания в очереди выявлены также по услугам:

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений (превышение нормативного времени ожидания в очереди для получения результата в 4 раза);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

| **Временные затраты** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **16** | **среднее** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***на подачу документов*** | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 2 | 5 | 15 | 20 | 2 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | **2** |
| среднее значение | 7 | 5 | 18 | 20 | 5 | 95 | 13 | 10 | 10 | 8 | **13,53** |
| модальное значение | 5 | 5 | 15 | 20 | 5 | 10 | 20 | 5 | 10 | 5 | **5** |
| максимальное значение | 20 | 5 | 20 | 20 | 10 | 180 | 20 | 15 | 10 | 10 | **180** |
| ***для получения результата*** | | | | | | | | | | | |
| минимальное значение | 2 | 5 | 10 | 60 | 2 | 5 | 5 | 7 | 5 | 5 | **2** |
| среднее значение | 8 | 5 | 13 | 60 | 7 | 123 | 12 | 11 | 5 | 8 | **15,9** |
| модальное значение | 5 | 5 | 10 | 60 | 2 | 5 | 10 | 7 | 5 | 5 | **5** |
| максимальное значение | 25 | 5 | 15 | 60 | 15 | 240 | 20 | 15 | 5 | 10 | **240** |

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно. В то же время по ряду услуг отмечены факты, когда заявители несли затраты, связанные с получением таких услуг (табл. 8).

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Финансовые затраты** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **16** |
| среднее значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 63 | 100 | 100 | 250 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 500 | 200 | 100 | 500 |

Наибольшие затраты (большинство заявителей указали 500 руб.) отмечены заявителями по услугам:

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

По нескольким услугам респонденты (7,5%) отметили обращение к услугам посредников и соответственно оплату по данным услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3 000 рублей);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (10 000 рублей);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (2 000 рублей).

Все респонденты отметили, что обращение к посредникам было вызвано сложностью прохождения всех процедур получения услуги. 66,7% заявителей обращались к посреднику из-за сложности получения отдельных документов, 33,3% - для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов и в целях экономии времени.

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

62,5% заявителей не испытывали проблем при получении муниципальных услуг.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают аспекты, связанные со сложностью заполнения официальных бланков (22,5% опрошенных), требованием избыточных документов (20%), дороговизной услуг (пошлин, платежей) (15%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (20% опрошенных);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (15%);

- улучшение условий ведения приема посетителей (12,5);

- сокращение числа требуемых документов (20%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (17,5%);

- уменьшение стоимости услуги (5%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (17,5%);

- удобство графика работы учреждения (17,5%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (10%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (15%);

- улучшение территориальной доступности органа власти (10%);

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (7,5%);

- другое (22,5%).

Все респонденты отметили, что испытывали трудности при получении услуг. 61,8% респондентов испытывали сложности на этапе сбора необходимых документов (трудности испытывали заявители по большинству услуг, за исключением двух услуг – «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» и «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа»). Кроме этого, 29,4% заявителей испытали трудности на этапе подачи документов в орган, 17,6% - на этапе получения результата услуги и 11,8% - на этапе прохождения документов в органе.

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

В целом, качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги довольны 75% респондентов, что значительно ниже уровня, отмеченного при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (95,8%).

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 69,63%, что ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в ноябре 2013 года (71,9%).

Таблица 9 - Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **4** | **5** | **7** | **8** | **9** | **12** | **13** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрь 2013** | 86,3 | 71,8 | 70,0 | 55,6 | 63,1 | 55,6 | 76,3 | 83,3 | - | - |
| **Октябрь 2014** | 71,6 | 71,4 | 67,1 | 68,6 | 85,7 | 67,1 | 73,3 | 70,0 | 51,4 | 70,0 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 32,5% опрошенных. Ещё 30% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают», 17,5% - «скорее не устраивают», 7,5% респондентов указали, что условия приема их «не устраивают», 12,5% затруднились ответить на данный вопрос.

В целях повышения уровня качества и доступности муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка административных регламентов по всем муниципальным услугам и размещение их на соответствующих официальных сайтах.

2. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

* внесение изменений в административные регламенты в целях исключения норм, противоречащих законодательству, в частности – по вопросам платности муниципальных услуг, а также услуг необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;
* внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

3. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

4. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

5. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

6. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Приложение 12  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Венгеровском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Венгеровского района  Администрация с. Венгерово |
| **Общее количество опрошенных по муниципальным услугам:** | 30 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Венгеровского района и с. Венгерово.

В ходе проведения опроса получателей услуг Венгеровского района и с. Венгерово в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

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

2. Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.

3. Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

4. Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).

5. Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.

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

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

8. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

10. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Наиболее востребованными услугами были: «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (20% опрошенных) и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (16,67%) (табл. 1).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

Консультантом проведен поиск нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг, в том числе административных регламентов и порядков, в открытых источниках (на официальных сайтах органов местного самоуправления с. Венгерово и Венгеровского района в сети Интернет).

По состоянию на 29.10.2014 административные регламенты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Венгеровского района (http://www.vengerovo.nso.ru/document/Pages/default.aspx) не доступны заинтересованным лицам для ознакомления (ссылки на регламенты являются нерабочими).

На официальном сайте администрации сельсовета села Венгерово Венгеровского района Новосибирской области (http://sovet.vengerovo.ru/) размещена информация об административных регламентах. Это следует отметить как положительный факт, поскольку в период проведения аналогичного мониторинга в 2013 году (ноябрь 2013) такая информация отсутствовала.

Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены ниже в табл. 1.

Таблица 1 - Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам

| **№** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 03.02.2012 №60[[126]](#footnote-126) |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Венгеровского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области 23.05.2012 № 42 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановлением Администрации Венгеровского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 23.05.2012 №44 |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 23.05.2012 № 50 |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Административный регламент не выявлен |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области  23.05.2012 № 54 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Административный регламент в поселении не выявлен |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Административный регламент не выявлен |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление Главы Венгеровского района  от 31.01.2012 № 52 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление Администрации  Венгеровского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 23.05.2012№ 51 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление Администрации  Венгеровского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 23.05.2012 № 52 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 23.05.2012 № 46 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | Административный регламент не выявлен |
| 14. | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление Администрации Венгеровского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области 23.05.2012 № 57 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление Главы Венгеровского района Новосибирской области от 05.03.2012№ 320 |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Административный регламент не выявлен |
|  | **Соблюдение требования п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ** | **68,75%** (78,6%)[[127]](#footnote-127) |

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга составил 68,75%. По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. Кроме того, в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатация индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанных двух услуг уровень регламентации составляет 78,6%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов. Ряд административных регламентов не содержит подразделов, как структурных единиц регламента;
* не указаны источники официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, что не соответствует установленным подпунктом «д» пункта 14 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг (далее – Правила)[[128]](#footnote-128) требованиям, в части указания реквизитов и источников опубликования нормативных правовых актов;
* отсутствует информация о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* по ряду административных регламентов отсутствует исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований нет прямого указания на это в тексте регламента;
* в ряде административных регламентов отсутствует отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
* отсутствует указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* отсутствует единообразие при исчислении сроков административных процедур – сроки исчисляются как в календарных днях, так и в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* в ряде случаев не указываются услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;
* по ряду муниципальных услуг указаны заведомо неверные сведения о размере платы за предоставление услуги или за услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальной услуги. По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов», в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Венгеровского района, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения соответствующих параметров, установленные в имеющихся административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что совершенно не знакомы с текстом административного регламента 90% опрошенных, 3,3% опрошенных знакомы хорошо и 6,7% приблизительно.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,76 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 2). Это существенно хуже, чем по результатам аналогичного мониторинга в 2013 году (4,56 баллов). Снижение отмечается по всем услугам, исследованным в рамках мониторингов 2013-2014 годов.

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,83 | 3,0 | 2,67 | 3,25 | 4,0 | 4,5 | 4,2 | 3,25 | 3,0 | 5,0 | 3,63 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,83 | 4,5 | 3,33 | 3,5 | 4,0 | 4,5 | 4,4 | 3,0 | 4,0 | 5,0 | 3,87 |
| Удобство графика работы | 3,83 | 4,0 | 3,67 | 3,25 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 5,0 | 3,67 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,0 | 4,5 | 3,33 | 3,5 | 4,0 | 4,5 | 4,2 | 3,0 | 4,0 | 5,0 | 3,87 |
| **Среднее значение** | **3,87** | **4,00** | **3,25** | **3,38** | **4,00** | **4,13** | **4,20** | **3,06** | **3,75** | **5,00** | **3,86** |

Здесь и далее по Венгеровскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(2) - Предоставление жилых помещений по договорам социального найма;*

*(3) - Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;*

*(4) - Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);*

*(5) - Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений;*

*(6) - Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов;*

*(8) - Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства;*

*(9) - Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;*

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

*(16) - Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Максимально возможную оценку доступности (5 баллов) получила услуга «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Ниже среднего значения получили оценку следующие услуги:

Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,25);

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3,06).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 3,8 балла, что можно оценить как «удовлетворительно» (табл. 3). Это также существенно ниже прошлогодних значений данного показателя (4,78 балла). Снижение отмечается по всем услугам, исследованным в рамках мониторингов 2013-2014 годов.

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотру­дников, предоставля­ющих услугу | 4,0 | 4,5 | 4,0 | 3,5 | 4,0 | 4,5 | 4,4 | 3,5 | 4,0 | 5,0 | 4,03 |
| Комфортность оказания услуги | 3,7 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 3,0 | 4,0 | 3,47 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запо­лнения документов сотрудниками) | 4,0 | 3,5 | 3,67 | 3,5 | 4,0 | 4,5 | 4,4 | 3,25 | 4,0 | 5,0 | 3,9 |
| **Среднее значение** | **3,9** | **3,7** | **3,6** | **3,3** | **4,00** | **4,3** | **4,27** | **3,25** | **3,7** | **4,7** | **3,86** |

Наибольшую оценку (4,7 балла) также как и по уровню доступности получила услуга «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Ниже среднего значения оценены следующие муниципальные услуги:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (3,7);

- Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (3,6);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (3,3);

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

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (3,7).

Максимальную оценку 4,03 балла получил подкритерий «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 7 | 8 | 10 | 23 | 2 | 4 | 4 | 29 | 12 | 4 |
| *модальное значение* | 7 | 7 | 8 | 20 | 2 | 3 | 4 | 23 | 12 | 4 |
| *минимальное значение* | 6 | 7 | 8 | 20 | 2 | 3 | 3 | 23 | 12 | 4 |
| *максимальное значение* | 7 | 8 | 14 | 26 | 2 | 4 | 5 | 35 | 12 | 4 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением следующих услуг:

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 35);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 26).

Аналогичная ситуация (те же услуги) отмечалась в ходе мониторинга 2013 года.

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (2 документа).

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

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** |
| *среднее значение* | 3 | 4 | 4 | 6 | 1 | 2 | 2 | 7 | 4 | 2 |
| *модальное значение* | 3 | 3 | 3 | 6 | 1 | 1 | 2 | 7 | 4 | 2 |
| *минимальное значение* | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 |
| *максимальное значение* | 3 | 4 | 5 | 7 | 1 | 2 | 2 | 7 | 4 | 2 |

Как и в 2013 году, наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по следующим услугам:

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (до 7);

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (до 6).

В среднем 6,7% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги (в 2013 году – 10%). Как и в 2013 году, необходимость повторных обращений в один и тот же орган возникала только по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)».

В ходе исследования определено, что только 70% респондентов смогли сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Ни один заявитель не смог сдать документы по услугам «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», также проблемы возникали при подаче документов по услугам «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (у 33,3%) и «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (75%). В качестве причины заявители указали, что «сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов»

Ни один из опрошенных не знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Временные затраты на получение муниципальных услуг, дней

| **Срок получения услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Нормативное значение[[129]](#footnote-129)* | -[[130]](#footnote-130) | 42[[131]](#footnote-131) | 42[[132]](#footnote-132) | 84[[133]](#footnote-133) | - | 42[[134]](#footnote-134) | - | 84[[135]](#footnote-135) | 67[[136]](#footnote-136) |  |
| *среднее значение* | 2 | 55 | 31 | 85 | 2 | 45 | 54 | 150 | 30 | 14 |
| *модальное значение* | 2 | 50 | 3 | 80 | 1 | 30 | 40 | 150 | 30 | 14 |
| *минимальное значение* | 2 | 50 | 3 | 80 | 1 | 30 | 40 | 120 | 30 | 14 |
| *максимальное значение* | 3 | 60 | 50 | 90 | 3 | 60 | 70 | 180 | 30 | 14 |

Как показывает информация, представленная в табл. 6, нормативные сроки нарушаются по услугам:

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

По результатам мониторинга 2013 года в Венгеровском районе нарушения нормативно установленных сроков предоставления отменены по тем же муниципальным услугам.

В административном регламенте предоставления услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» конкретный срок предоставления услуги не указан.

Согласно пункту 2.4 административного регламента:

*«Срок предоставления муниципальной услуги:*

*● прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя;*

*● регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории Венгеровского района и нуждающихся в получении мест в ДОУ – в течение 30 дней».*

Также стоит обратить внимание на то, что в ряде административных регламентов установлены сроки, не дающие ясного представления о том, в какой конкретно временной отрезок заявитель получает муниципальную услугу. Так, например, в административном регламенте предоставления муниципальной услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» установлено: *«Срок предоставления услуги - 10  календарных дней со дня регистрации надлежащим образом  оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги и в полном объеме прилагаемых к нему документов (по необходимости), соответствующих требованиям  законодательства  Российской Федерации. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 30календарных дня. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления услуги – 2 рабочих дня.».* Для заявителя непонятно, в целом услуга предоставляется в течение 10 или 30 календарных дней. Установленное административным регламентом положение в силу своей неясности и недостаточной определенности может трактоваться по-разному, что повышает вероятность произвольного применения нормы. Согласно подпункту «г» пункта 14 Правил в административном регламенте должен быть указан срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

В Венгеровском районе максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило в среднем12,9 минуты (табл. 7). Превышение нормативно установленных значений отмечается по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Таблица 7 - Время ожидания в очереди для подачи документов

| **Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 9 | 12 | 13 | 13 | 15 | 10 | 15 | 12 | 16 | 10 |
| *модальное значение[[137]](#footnote-137)* | 10 | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | 10 | 20 | 10 |
| *минимальное значение* | 7 | 10 | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| *максимальное значение* | 10 | 15 | 15 | 15 | 20 | 10 | 20 | 15 | 20 | 10 |

Среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составляет 11,6 минут (табл. 8).

Таблица 8 - Время ожидания в очереди для получения результата услуги

| **Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 10 | 13 | 13 | 11 | 6 | 12 | 12 | 18 | 10 | 10 |
| *модальное значение* | 5 | 10 | 15 | 10 | 5 | 8 | 10 | 15 | 10 | 10 |
| *минимальное значение* | 5 | 10 | 10 | 7 | 5 | 8 | 8 | 15 | 10 | 10 |
| *максимальное значение* | 15 | 15 | 15 | 15 | 7 | 15 | 15 | 25 | 10 | 10 |

Превышение нормативно установленных значений также отмечается по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

Во многих административных регламентах не установлены нормативные сроки ожидания в очереди на получение результата услуги, что является нарушением требований законодательства.

Во многих административных регламентах предоставления муниципальных услуг на территории Венгеровского района указано на необходимость снижения времени ожидания заявителя в очереди к 2014 году до 15 минут.

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

Фактические финансовые издержки заявителей при получении муниципальных услуг представлены в табл. 9.

Таблица 9 - Сумма официальных расходов при получении услуги, руб.

| **Сумма официальных расходов при получении услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *нормативное значение* | 0 | 0 | 0 | 0 | не установлено | 0 | не установлено | 0 | 0 | 0 |
| *среднее значение* | 0 | 0 | 0 | 1550 | 100 | 0 | 0 | 100 | 500 | 200 |
| *модальное значение* | 0 | 0 | 0 | 1000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 500 | 200 |
| *минимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 1000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 500 | 200 |
| *максимальное значение* | 0 | 0 | 0 | 2000 | 200 | 0 | 0 | 400 | 500 | 200 |

Согласно данным табл. 9 финансовые затраты понесли заявители, обратившиеся за получением услуг:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Максимальное значение финансовых затрат (2 000 руб.) было указано заявителями по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)». Эта же услуга была самой дорогой для заявителей в 2013 году (3 000 руб.)

При этом, необходимо отметить, что в административных регламентах установлено, что выше указанные муниципальные услуги предоставляются бесплатно.

В ходе мониторинга респонденты не указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций).

Фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 56,7% опрошенных заявителей. Это несколько хуже, чем в 2013 году, когда об отсутствии затруднений сообщили 75,8% отвечавших.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- сложность заполнения официальных форм (бланков) – (23,3% опрошенных)

- хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (20%);

- требование избыточных документов, сведений (13,3%).

Хотя бы один из этапов получения услуги был сложным для каждого заявителя. Наибольшее число заявителей указали в качестве проблемного «получение результата услуги» - 93,3% опрошенных. Также треть заявителей (33,3%) столкнулись с затруднениями на этапе «прохождение документов в органе».

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» более половины заявителей указали, что их все устраивает (53,3%). Остальные заявители указали следующее:

1) сокращение срока предоставления услуги (33,3% респондентов);

2) сокращение числа требуемых документов (27,0%);

3) удобство графика работы учреждения (10,0%);

4) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (10%);

4) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (4,0%);

5) уменьшение стоимости услуги (6,7).

Стоит отметить, что никто из опрошенных не назвал одним из направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг предоставление муниципальных услуг на базе МФЦ, что может свидетельствовать о недостаточной информированности заявителей о предоставлении услуг по принципу «одного окна».

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных заявителей, что является максимально возможным показателем (табл. 10). В марте 2013 на вопрос дали утвердительный ответ также 100% опрошенных. Следовательно, общий уровень удовлетворенности заявителей не изменился.

Таблица 10 - Общий уровень удовлетворенности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** |
| **Уровень удовлетворенности** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Заявители в полной мере удовлетворены качеством и доступностью предоставления исследуемых муниципальных услуг.

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 77,27% (табл. 11), что значительно ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (81,87%).

Таблица 11 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер услуги** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **16** | **Среднее значение** |
| **2014** | 77,63 | 76,67 | 68,07 | 67,08 | 80,00 | 84,58 | 84,67 | 63,13 | 74,17 | 96,67 | **77,27** |
| **2013** | 99,6 | 90,8 | 96,3 | 85,7 | 100 | 94,2 | 91,7 | 86,2 | 89,6 | -[[138]](#footnote-138) | **93,4** |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 56,7% опрошенных. Ещё 40% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают» и 3,3% затруднились с ответом.

Ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

6,7% от общего числа респондентов ранее обращались за аналогичными услугами, они указали, что качество услуг осталось без изменений. Указанные заявители обращались за получением услуг «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг органам местного самоуправления может быть рекомендовано следующее:

1. Разработка административных регламентов предоставления муниципальных услуг и организация предоставления услуг в соответствии с административными регламентами.

2. Информирование заявителей об административных регламентах предоставления муниципальных услуг, правах и обязанностях заявителей.

3. Приведение административных регламентов в соответствие с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373, в частности:

* выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;
* внесение информации о том, что срок предоставления услуги указан с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
* указание источников официального опубликования нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по каждому нормативному правовому акту;
* указание на продолжительность и (или) максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры;
* установление нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* единообразное исчисление сроков административных процедур;
* указание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;
* отдельное описание административной процедуры формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг. Описание процедуры должно содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, и организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, но находятся в иных органах и организациях, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

4. Снижение количества документов, предоставляемых лично заявителем, за счет организации межведомственного взаимодействия.

5. Сокращение общих сроков предоставления муниципальных услуг.

6. Снижение уровня финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг.

7. Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

8. Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 13  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Доволенском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Доволенского района  Администрация с. Довольное |
| **Общее количество опрошенных:** | 30 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – органах местного самоуправления Доволенского района и с. Довольное.

В ходе проведения опроса получателей услуг Доволенского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги, предоставляемые в органах местного самоуправления на территории Доволенского района:

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

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

4) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

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

6) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Наиболее востребованной в период проведения мониторинга была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (33,3% опрошенных).

Также достаточно высокий уровень востребованности (13,33%) зафиксирован по услугам «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (26,67%).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети "Интернет".

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг:

* Доволенского района на официальном сайте Администрации района (http://www.adm-dovolnoe.ru/npa1.php?id\_npas=7&razdel=npa);
* села Довольное на официальном сайте Администрации села (http://admdovolnoe.ru/admreglaments.php?blok=priemnaya&razdel=admreglaments)

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл. 1.

Таблица 1 - Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Доволенском районе, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Регламент не выявлен |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Постановление администрации Доволенского сельсовета от 26.06.2014 № 147 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Постановление администрации Доволенского сельсовета Новосибирской области №120 от 03.06.2014г |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Постановление администрации Доволенского сельсовета Новосибирской области №144 от 26.06.2014 г |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Постановление администрации Доволенского сельсовета Новосибирской области №152 от 26.06.2014 г |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Доволенского района от 12.12.2013 № 886-па |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Доволенского района от 12.12.2013 № 890-па |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Доволенского района от 12.12.2013 № 893-па |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Доволенского района от 12.12.2013 № 895-па |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Постановление администрации Доволенского сельсовета Новосибирской области №141 от 25.06.2014г. |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Постановление администрации Доволенского сельсовета Новосибирской области №148 от 26.06.2014г |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Постановление администрации Доволенского сельсовета Новосибирской области №135 от 18.06.2014г. |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Регламент не выявлен |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Постановление администрации Доволенского сельсовета Новосибирской области №136 от 19.06.2014г. |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Регламент не выявлен |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Постановление администрации Доволенского сельсовета Новосибирской области №155 от 27.06.2014г |

Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 13 услугам из 16, т.е. уровень регламентации составляет 81,25%. В соответствии с требованиями Градостроительного кодекса, необходимость в получении разрешения на ввод в эксплуатация индивидуального жилого дома возникает у заявителя только с 1 марта 2015 года, соответственно по состоянию на период проведения мониторинга, отсутствие административного регламента по услуге «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» не является нарушением. Без учета указанной услуги уровень регламентации составляет 86,7%.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;

В ходе проведенного исследования определено, что 93,3% респондентов знакомы с текстом административного регламента хорошо, остальные 6,7% знакомы приблизительно.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,99 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «отлично» (табл. 2).

Таблица 2 - Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **6** | **7** | **8** | **9** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 4,80 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,97 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Удобство графика работы | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| **Среднее значение** | **5,00** | **4,95** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,99** |

Здесь и далее по Доволенскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(3) 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) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (4,17).

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 5 баллов, что является максимальной оценкой и может быть квалифицировано как «отлично» (табл. 3).

Таблица 3 - Уровень качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **6** | **7** | **8** | **9** | **Среднее значение** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запол­нения документов сотрудниками) | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| **Среднее значение** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5,00** |

Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (4,34 балла)

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во документов** | **1** | **3** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| минимум | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| среднее значение | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| максимум | 4 | 6 | 5 | 2 | 5 | 3 |
| модальное значение | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 |

Согласно данным табл. 4 наибольшее количество документов (максимальное значение до 6, в среднем - 5) предоставляли респонденты, обратившиеся за получением услуги «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях».

Наименьшее количество документов потребовалось предоставить заявителям, обратившимся за получением муниципальной услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» - в среднем 2 документа.

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5. В большинстве случаев для получения услуги респондентам в Доволенском районе пришлось обратиться в 3 различные инстанции. Максимальное количество инстанций, зафиксированное в ходе мониторинга 2 – было указано заявителями при получении услуг «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» и «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

Таблица 5 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во инстанций** | **1** | **3** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| минимум | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| среднее значение | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| максимум | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| модальное значение | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |

Ни один заявитель не указал на необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги. Это лучше, чем в 2013 в году, когда в ходе мониторинга в среднем 68,6% респондентов отметили необходимость повторного обращения в один и тот же орган при получении услуги.

90% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Таблица 6 - Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| ***нормативное значение*** | -[[139]](#footnote-139) | 30 | 42[[140]](#footnote-140) | 42[[141]](#footnote-141) | 14 | 126[[142]](#footnote-142) |
| минимум | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| среднее значение | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| максимум | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| модальное значение | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |

Эти данные показывают, что нормативно установленные значения сроков предоставления услуг не нарушены ни по одной услуге. Сопоставление нормативных и фактических значений позволяет сделать вывод, что нормативные значения, установленные в регламентах, неоправданно велики – на практике предоставление услуги занимает на порядок меньше времени. По услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» административным регламентом установлен неоправданно длительный срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги - 21 рабочий день.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 9,83 минут и 10 минут – для получения результата услуги (табл. 7). Максимальное время ожидания, отмечено хотя бы одним заявителем – 15 минут.

Таблица 7 - Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок ожидания в очереди** | **1** | **3** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| **для подачи документов** | | | | | | |
| минимум | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 | 10 |
| среднее значение | 10 | 9 | 11 | 8 | 10 | 10 |
| максимум | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| **для получения результата** | | | | | | |
| минимум | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 |
| среднее значение | 10 | 10 | 11 | 8 | 10 | 10 |
| максимум | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 10 |
| модальное значение | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |

Таким образом, нарушений нормативных сроков ожидания в очереди не отмечено.

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

Как следует из результатов мониторинга, ни по одной услуге заявители не понесли расходы.

Также заявители указали, что не прибегали к услугам посредников (сторонних организаций).

Фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Все 100% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг.

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (37,9% опрошенных);

- сокращение числа требуемых документов (10,3%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (3,4%)

55,2% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных.

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 99,93%, т.е. существенно повысился по сравнению с данными, полученными в ходе мониторинга в ноябре 2013 года (85,11%) (табл. 8)

Таблица 8. Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг, %

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Интегральный показатель** | **1** | **3** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| **2014** | **100,00** | **99,50** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** |
| **2013** | 100,00 | 80,00 | -[[143]](#footnote-143) | - | 83,33 | - |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 100% опрошенных.

Ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг.

46,7% респондентов получали соответствующие услуги ранее. При этом 13,3% опрошенных указали, что, по их мнению, качество услуг улучшилось, ещё 33,3% - что «скорее улучшилось».

В целях поддержания на высоком уровне оценки качества и доступности услуг может быть рекомендовано следующее:

1. Внесение изменений в утвержденные административные регламенты в целях:

* сокращения и приведения в соответствие с фактическими нормативно установленных сроков ожидания в очереди на подачу документов;
* установления нормативных сроков ожидания в очереди на получение результата услуги;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Приложение 14  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Здвинском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Здвинского района  Администрация с. Здвинск |
| **Общее количество опрошенных по муниципальным услугам:** | 25 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг – администрациях Здвинского района и с. Здвинск.

В ходе проведения опроса получателей услуг Здвинского района и с. Здвинск в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

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

2) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

3) Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

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

5) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

7) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

8) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа

Наиболее востребованными услугами были: «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (48% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети "Интернет".

В нарушение требований законодательства не были выявлены утвержденные административные регламенты муниципальных услуг на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

* Здвинского района на официальном сайте Администрации района (http://zdvinsk.nso.ru/Pages/default.aspx);
* села Здвинск на официальном сайте Администрации поселения (http://zdvinsk.nso.ru/munobraz/sszdvinsk/Pages/default.aspx)[[144]](#footnote-144).

Уровень регламентации по исследуемым муниципальным услугам на момент проведения мониторинга оценивается как нулевой.

При этом 92% респондентов заявители, что они хорошо знакомы с текстом административного регламента, остальные 8% знакомы приблизительно.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,85. по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 1). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (4,43 балла).

Таблица 1 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **3** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,84 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,76 |
| Удобство графика работы | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,88 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,92 |
| **Среднее значение** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,25** | **4,25** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,85** |

Здесь и далее по Здвинскому району применяется следующая кодификация *услуг:*

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

*(3) Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях*

*(7) Выдача сведений из реестра муниципального имущества*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства*

*(9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства*

*(10) Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения*

*(12) Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов*

*(16) Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа*

По сравнению с ноябрем 2013 года снизилась доступность услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», по остальным услугам, участвовавшим в обоих мониторингах – улучшилось.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,95, что можно оценить как «отлично» (табл. 2). Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (4,47 балла).

Таблица 2 - Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **3** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** | Среднее значение |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотруд­ников, предоставля­ющих услугу | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,96 |
| Комфортность оказания услуги | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,75 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,92 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность запол­нения документов сотрудниками) | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,96 |
| **Среднее значение** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,33** | **4,83** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **4,95** |

По сравнению с ноябрем 2013 года снизилось качество услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства», по остальным услугам, участвовавшим в обоих мониторингах – улучшилось.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 3.

Таблица 3 - Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **Количество документов** | **1** | **3** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| *модальное значение* | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| *минимальное значение* | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| *максимальное значение* | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Практически по всем услугам заявителям потребовалось предоставить 3 документа.

Большинству заявителей (96%) удалось сдать документы с первого раза. Причиной, по которой документы не принимали с первого раза, респонденты назвали «был представлен неполный комплект необходимых документов».

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

Фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 4.

Таблица 4 - Количество обращений в инстанции (учреждения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций** | **1** | **3** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| *среднее значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| *модальное значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| *минимальное значение* | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| *максимальное значение* | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |

Наибольшее количество инстанций для сбора документов заявители указали по услугам «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (2 инстанции).

В Здвинском районе никто не указал на необходимость повторного обращения в один и тот же орган для получения муниципальных услуг.

Большинство опрошенных (88%) знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг представлены в табл. 5.

В силу отсутствия административных регламентов, сравнить фактические значения временных затрат на предоставление муниципальных услуг с нормативно установленными не представляется возможным. В целом фактические сроки предоставления услуг не выходят за рамки средних значений по Новосибирской области.

Таблица 5 - Временные затраты на получение муниципальных услуг

| **Срок получения услуги** | **1** | **3** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *среднее значение* | 1 | 1 | 1 | 15 | 2 | 3 | 20 | 2 |
| *модальное значение[[145]](#footnote-145)* | 2 | 1 | 1 | 15 | 18 | 3 | 22 | 2 |
| *минимальное значение* | 2 | 1 | 1 | 15 | 30 | 3 | 25 | 2 |
| *максимальное значение* | 2 | 1 | 1 | 15 | 20 | 3 | 20 | 2 |

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составляет 13,8 минут, для получения результат – 11,4, что не превышает установленных нормативных значений (табл. 6).

Таблица 6 - Время ожидания в очереди для подачи документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на ожидание в очереди** | **1** | **3** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** |
| ***На подачу документов*** | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 5 |
| *среднее значение* | 13 | 15 | 18 | 15 | 15 | 15 | 15 | 5 |
| *максимальное значение* | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 15 | 5 |
| *модальное значение* | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 5 |
| ***На получение результата*** | | | | | | | | |
| *минимальное значение* | 10 | 15 | 4 | 2 | 0 | 10 | 15 | 5 |
| *среднее значение* | 13 | 15 | 4 | 2 | 11 | 10 | 15 | 5 |
| *максимальное значение* | 15 | 15 | 4 | 2 | 15 | 10 | 15 | 5 |
| *модальное значение* | 15 | 15 | 4 | 2 | 15 | 10 | 15 | 5 |

По услуге «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» имеют место факты превышения нормативного времени ожидания (до 20 минут).

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

В соответствии с требованиями законодательства все мониторируемые услуги предоставляются бесплатно. Заявители указали, что финансовые затраты им пришлось нести при получении услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа», сумма затрат составила 400 рублей. По остальным услугам затрат не было.

Никто из респондентов не указал, что обращался к услугам посредников, что является положительным фактором.

В ходе мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

Не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг в среднем у 96% опрошенных заявителей. Это позитивная динамика по сравнению со значением аналогичного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (71,66%).

Остальные заявители пожаловались на большие очереди.

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

- этап сбора необходимых документов (28%);

- прохождение документов в органах власти (32%);

- получение результата услуги (20%).

Ещё 20% указали, что не испытывали трудностей ни на одном этапе.

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (60% опрошенных);

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (12%)

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения, сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей), уменьшение стоимости услуги (по 4%)

32% опрошенных указали, что их все устраивает «как есть».

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 100% опрошенных заявителей, что является очень высоким показателем. Это выше, чем значение аналогичного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года (93,94%).

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 98% что существенно выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в марте 2013 года (88,94%) – табл. 7

Таблица 7 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Номер услуги** | **1** | **3** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** | **среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 85,8 | 90,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,0 |
| 2013 | 100 | 100 | - | 97,5 | 80,0 | - | - | 84,6 | 88,94 |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 92% опрошенных. Ещё 8% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают.

С жалобами на качество муниципальных услуг в последние 6 лет опрошенные не обращались.

84% опрошенных получали аналогичную услугу ранее. 56% опрошенных указали, что качество услуги улучшилось. По 12% полагают, что качество услуги «скорее улучшилось» и «осталось без изменений», 4% - затруднились с ответом.

В целях поддержания высокого уровня качества и доступности муниципальных услуг может быть рекомендовано следующее:

1) Утверждение и размещение на официальных сайтах органов местного самоуправления в сети Интернет административных регламентов предоставления услуг.

2) Организация предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

3) Обеспечение возможности получения заявителем муниципальных услуг в электронной форме.

Приложение 15  
Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Искитимском районе

|  |  |
| --- | --- |
| **Место проведения опроса:** | Администрация Искитимского района |
| **Общее количество опрошенных:** | 65 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10 по 16.11.2014 был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг по перечню, согласованному с Заказчиком.

Исследование проводилось путем опроса получателей услуг непосредственно в точках предоставления услуг: администрации Искитимского района, управлении имущества и земельных отношений.

В ходе проведения опроса получателей услуг Искитимского района в мониторинг попали следующие муниципальные услуги:

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

2) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

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

4) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

5) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Наиболее востребованной услугой была услуга «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (67,99% опрошенных).

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

**1. Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

В соответствии с пунктом «г» части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг относятся к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежащей обязательному размещению указанными органами в сети "Интернет".

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам административные регламенты муниципальных услуг Администрации Икитимского района (http://koluvan.ru/index.php?option=com\_content&view=article&id=1753&Itemid=163).

На основании имеющихся данных Консультантом проведен анализ соблюдения требований законодательства. Данные о наличии административных регламентов по исследуемым муниципальным услугам представлены в табл.1. Как следует из данных таблицы 1, административные регламенты утверждены по 6 услугам из 6, относящихся к полномочиям муниципального района, т.е. уровень регламентации составляет 100%.

Таблица 1 – Перечень административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Искитимском районе, подлежащих мониторингу

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Реквизиты нормативных правовых актов об утверждении административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Постановление администрации Искитимского района от 31.01.2014 №175 (ред. от 31.07.2014 № 1869) |
| 2. | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | Услуга относится к компетенции поселения |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | Услуга относится к компетенции поселения |
| 4. | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | Услуга относится к компетенции поселения |
| 5. | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | Услуга относится к компетенции поселения |
| 6. | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | Постановление администрации Искитимского района от 27.02.2012 № 355 |
| 7. | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление администрации Искитимского района от 21.12.2011 № 2989 |
| 8. | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | Постановление администрации Искитимского района от 13.02.2012 № 80 |
| 9. | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | Постановление администрации Искитимского района от 13.02.2012 № 249 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Услуга относится к компетенции поселения |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | Услуга относится к компетенции поселения |
| 12. | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | Услуга относится к компетенции поселения |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | Услуга относится к компетенции поселения |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | Услуга относится к компетенции поселения |
| 15. | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | Постановление администрации Искитимского района от 06.02.2014 № 194 |
| 16. | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | Услуга относится к компетенции поселения |

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* в рамках одного регламента сроки исчисляются как в календарных днях, так и рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями.

В ходе проведенного исследования определено, что 82,9% респондентов знакомы с текстом административного регламента, при этом 16,92% опрошенных знакомы хорошо, 63,1% знакомы приблизительно. 19,98% опрошенных не знакомы с текстом административного регламента.

**2. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,63 по пятибалльной шкале, что можно оценить как «очень хорошо» (табл. 2). Это выше значения данного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 4,11 балла.

Повысился уровень доступности по всем услугам, попавшим в мониторинг 2013 и 2014 годов. Наиболее высоко заявители оцени доступность услуг «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений».

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** | **Среднее значение** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,80 | 4,00 | 5,00 | 4,38 | 5,00 | 4,77 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,82 | 4,00 | 4,91 | 4,38 | 5,00 | 4,77 |
| Удобство графика работы | 4,66 | 4,00 | 3,64 | 3,25 | 5,00 | 4,31 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,66 | 5,00 | 4,82 | 4,50 | 4,00 | 4,66 |
| ***Среднее значение*** | **4,74** | **4,25** | **4,59** | **4,13** | **4,75** | **4,63** |

Здесь и далее по Искитимскому району применяется следующая кодификация услуг:

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

*(6) Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*

*(8) Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*

*(9) Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*

*(15) Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений*

Как и в 2013 году, менее всего респонденты удовлетворены показателем «Удобство графика работы», который оценили в 4,31 балла.

**3. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,84 балла, что можно оценить выше, чем «хорошо» (табл. 3). Это выше, чем значение данного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 4,47 балла.

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,95 | 4,00 | 5,00 | 4,75 | 5,00 | 4,92 |
| Комфортность оказания услуги | 4,77 | 4,00 | 4,91 | 4,63 | 5,00 | 4,77 |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,84 | 5,00 | 5,00 | 4,50 | 5,00 | 4,83 |
| ***Среднее значение*** | **4,85** | **4,33** | **4,97** | **4,63** | **5,00** | **4,84** |

В 2014 году по оценке заявителей снизилось качество услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов», по остальным услугам – повысилось.

Наибольшую оценку по уровню качества (4,97 балла) заявители дали услугам «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Фактические значения по всем муниципальным услугам представлены в табл. 4.

Таблица 4 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** |
| минимум | 1 | 10 | 4 | 4 | 9 |
| среднее значение | 4,43 | 10 | 4,73 | 5,14 | 9 |
| максимум | 6 | 10 | 6 | 6 | 9 |
| модальное значение[[146]](#footnote-146) | 5 | 10 | 4 | 5 | 9 |

Самый большой пакет документов потребовался от заявителей, обратившихся за получением услуги «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» - 10 документов. Также существенный пакет документ представляли заявители при получении услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» - 9 документов.

Всем заявителям (100%) удалось сдать документы с первого раза.

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 5.

Таблица 5 – Количество инстанций, необходимых для получения услуги

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество инстанций (учреждений)** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** |
| минимальное значение | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| среднее значение | 1,7 | 2 | 2,09 | 2,38 | 3 |
| максимальное значение | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| модальное значение | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |

Максимальное количество инстанций, которое заявителям пришлось посетить для получения услуги, отмечено по услуге «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» - 3, по остальным услугам в большинстве случаев заявители обращались в 2 инстанции.

1,54% респондентов отметили, что им пришлось неоднократно обращаться в один и тот же орган, повторные обращения отмечены по услуге «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений». Количество повторных обращений составило 3 раза.

4,6% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

***4.3. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг по результатам опроса представлены в табл. 6.

Как показывает информация, представленная в табл. 6, существенно превышены сроки по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» - от 1,79 до 2,15 раза, ни один заявитель не указал, что услуга была ему предоставлена в нормативно установленные сроки.

Таблица 6 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, календарных дней

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты на получение услуги** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** |
| ***Нормативное значение*** | ***2*** | ***42[[147]](#footnote-147)*** | ***14*** | ***84[[148]](#footnote-148)*** | ***60[[149]](#footnote-149)*** |
| минимальное значение | 1 | 30 | 25 | 25 | 30 |
| среднее значение | 1,56 | 30 | 29,45 | 30 | 30 |
| максимальное значение | 7 | 30 | 30 | 35 | 30 |
| модальное значение | 1 | 30 | 30 | 30 | 30 |

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» составило 4 минуты и 5,23 минуты – для получения результата услуги (табл. 7). Это существенно лучше, чем при проведении мониторинга в ноябре 2013 года.

Таблица 7 – Временные затраты заявителей на ожидание в очереди, минут

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** |
| **На подачу документов** | | | | | |
| минимальное значение | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| среднее значение | 3,3 | 5 | 4,09 | 8,13 | 0 |
| максимальное значение | 10 | 5 | 15 | 15 | 0 |
| модальное значение | 0 | 5 | 0 | 10 | 0 |
| **На получение результата услуги** | | | | | |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| среднее значение | 3,41 | 0 | 9,55 | 10 | 5 |
| максимальное значение | 15 | 0 | 15 | 15 | 5 |
| модальное значение | 0 | 0 | 15 | 15 | 5 |

***4.4. Уровень финансовых издержек***

Административными регламентами установлено, что все муниципальные услуги, по которым проводился мониторинг, предоставляются бесплатно, за исключением услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений», при предоставлении которой взимается государственная пошлина (табл. 8).

Таблица 8 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

| **Финансовые затраты** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 |
| среднее значение | 0 | 0 | 272,73 | 0 | 3000 |
| максимальное значение | 0 | 0 | 3000 | 0 | 3000 |
| модальное значение | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 |

Затраты по услуге «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» соответствуют нормативно установленному уровню. Помимо того, в отдельных случаях заявители указали, что понесли затраты при получении услуги «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» - до 3 000 руб.»

По 3 услугам из 5 обследованных услуг респонденты указали, что обращались к посредникам (сторонним организациям):

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

Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства

Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

Всего к услугам посредников прибегло 17% респондентов.

Затраты на услуги посредников составили в среднем 1 000 рублей, причем на необходимость финансовых затрат заявители указали только по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства».

В качестве причин привлечения посредников респонденты указали следующие:

* сложность прохождения всех процедур получения услуги (7,31%);
* сложность получения отдельных документов (16,92%);
* для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (3,1%)
* 9,23% респондентов указали, что посредник был предложен как условие получения результата.

Фактов мотивирования чиновников в ходе мониторинга не выявлено.

**5. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

69,23% респондентов указали, что у них не возникало проблем при получении услуг (это, в основном, заявители по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)». Среди остальных опрошенных большинство указали в качестве основной причины затруднений требование избыточных документов, сведений (12,31% опрошенных), сложность заполнения официальных форм (бланков) (13,84%), хождение по многим кабинетам, учреждениям (12,32%), дороговизна услуг (пошлин, платежей) (1,54%), неудобный режим работы органов власти и местного самоуправления (7,7%).

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будет иметь:

- удобство графика работы учреждения (38,4%)

- вежливость и профессионализм сотрудников (23,06%)

- улучшение территориальной доступности органа власти (12,32%)

- сокращение числа требуемых документов (9,23%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (7,7%);

- сокращение количества обращений в орган власти (4,62%)

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (4,62%)

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (4,58%)

Респонденты заявили, что испытывали сложности на этапах получения услуги, связанных со сбором необходимых для получения услуги документов – 29,2%, получением результата – 1,56%, прохождение документов в органе – 1,54%

**6. Общая оценка муниципальных услуг**

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» дали утвердительный ответ 98,46% опрошенных, что является достаточно высоким значением. Это существенно выше значения аналогичного показателя, зафиксированного при проведении мониторинга в ноябре 2013 года - 87,47% (табл. 9).

Таблица 9 – Общий уровень удовлетворенности, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 97,7 | 100,0 | 100,0 | 100 | 100 |
| 2013 | 78,9 | 100,0 | 100,0 | 83,3 | - |

*Интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг* составил 94,68%, что выше, чем при проведении мониторинга в 2013 году - 85,8% (табл. 10).

Таблица 10 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, %

| **Муниципальная услуга** | **1** | **6** | **8** | **9** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2014 | 95,88 | 85,83 | 95,63 | 87,54 | 97,50 |
| 2013 | 83,80 | 89,70 | 86,40 | 85,00 | - |

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» однозначно положительно ответили 63,05% опрошенных. Ещё 32,29% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают», 54% респондентов указали, что «скорее не устраивают» и 3,05% - затруднились с ответом.

1,56% респондентов обращались с жалобами на качество муниципальных услуг в последние 6 лет опрошенные (по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»).

49% опрошенных обращались за аналогичными услугами ранее, при этом 6,16% опрошенных посчитали, что качество услуг улучшилось, ещё столько же – 6,16% - что «скорее улучшилось», 3,1% – осталось без изменений, 7,72% - затруднились с ответом.

В целях повышения уровня удовлетворенности заявителей может быть рекомендовано:

1. Организация предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2. Организация предоставления муниципальных услуг в электронном виде с использованием сети Интернет.

3. Сокращение сроков предоставления услуг, приведение их в соответствие с нормативно установленными.

4. Внесение изменений в административные регламенты в целях:

* формирования актуального перечня услуг, необходимых и обязательных для получения муниципальных услуг;
* единообразного установления сроков предоставления муниципальных услуг (в календарных днях), а также начала исчисления сроков предоставления услуг.

1. Постановление Губернатора Новосибирской области от 22.03.2013 №63 [↑](#footnote-ref-1)
2. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-2)
3. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное) [↑](#footnote-ref-3)
4. Наименование организаций уточнить не удалось [↑](#footnote-ref-4)
5. Постановление Губернатора Новосибирской области от 08.07.2013 №175 [↑](#footnote-ref-5)
6. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др [↑](#footnote-ref-6)
7. Постановление Губернатора Новосибирской области от 26.02.2013 №45 [↑](#footnote-ref-7)
8. В соответствии с административным регламентом, утвержденным постановлением Губернатора Новосибирской области от 26.02.2013 № 45 предоставление лицензии осуществляется в течение 45 рабочих дней [↑](#footnote-ref-8)
9. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-9)
10. Постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2013 N 308 [↑](#footnote-ref-10)
11. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-11)
12. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло. [↑](#footnote-ref-12)
13. Приказ Минобрнауки России от 13.06.2012 № 483 [↑](#footnote-ref-13)
14. Размер пошлины указан для организаций, аккредитация которых отнесена к полномочиям Минобрнауки Новосибирской области [↑](#footnote-ref-14)
15. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-15)
16. Размер пошлины указан для организаций, аккредитация которых отнесена к полномочиям Минобрнауки Новосибирской области [↑](#footnote-ref-16)
17. Утв. Приказом Министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 11 июля 2012 г. №239 [↑](#footnote-ref-17)
18. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" [↑](#footnote-ref-18)
19. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-19)
20. Приказ Министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 08.11.2013 №304 [↑](#footnote-ref-20)
21. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-21)
22. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло. [↑](#footnote-ref-22)
23. Утвержденного приказом министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области от 14.12.2010 № 79 [↑](#footnote-ref-23)
24. Постановление Правительства РФ от 16.11.2009 №934 [↑](#footnote-ref-24)
25. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-25)
26. Приказ Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области от 23.01.2012 №3 [↑](#footnote-ref-26)
27. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-27)
28. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-28)
29. В случае обращения в срок с 1-го по 15-е число месяца. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги - 56 дней в случае обращения, в срок с 16-го числа месяца. [↑](#footnote-ref-29)
30. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-30)
31. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-31)
32. Государственная регистрация рождения, расторжения брака на основании решения суда, усыновления (удочерения), смерти производится в день обращения заявителя при условии предъявления всех оформленных надлежащим образом необходимых документов. [↑](#footnote-ref-32)
33. По совместному заявлению лиц, вступающих в брак, срок, указанный в данном пункте Административного регламента, может быть изменен руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, при наличии уважительных причин. Срок может быть уменьшен (брак заключается до истечения месяца), а также увеличен, но не более чем на месяц. При наличии особых обстоятельств (беременности, рождения ребенка, непосредственной угрозы жизни одной из сторон и других особых обстоятельств) брак может быть заключен в день подачи заявления [↑](#footnote-ref-33)
34. Государственная регистрация установления отцовства производится в день обращения заявителя при условии представления всех оформленных надлежащим образом документов, за исключением случаев подачи заявления об установлении отцовства до рождения ребенка [↑](#footnote-ref-34)
35. Заявление о перемене имени должно быть рассмотрено в месячный срок со дня получения заявления. При наличии уважительных причин (неполучение копий записей актов гражданского состояния, в которые необходимо внести изменения, и других) срок рассмотрения заявления может быть увеличен не более чем на два месяца. [↑](#footnote-ref-35)
36. При наличии уважительных причин (неполучение копий записей актов гражданского состояния, в которые необходимо внести изменения, и других) срок рассмотрения заявления может быть увеличен не более чем на два месяца руководителем органа, осуществляющего государственную регистрацию актов гражданского состояния. [↑](#footnote-ref-36)
37. Срок предоставления государственной услуги при истребовании документов из Российской Федерации, с учетом обращения в соответствующие архивные органы Российской Федерации, не должен превышать 4-х месяцев со дня регистрации в Департаменте МИД России, Департаменте Минюста России всех надлежащим образом оформленных документов. В случае неполучения истребуемых документов, утери документов срок продлевается руководителем Департамента МИД России, Департамента Минюста России на 3 месяца. [↑](#footnote-ref-37)
38. В случае личного обращения заявителя в орган, осуществляющий государственную регистрацию актов гражданского состояния, по месту хранения соответствующей записи акта гражданского состояния, повторное свидетельство (справка) о государственной регистрации акта гражданского состояния выдается в день обращения заявителя при условии представления всех необходимых документов. [↑](#footnote-ref-38)
39. С каждого из супругов при взаимном согласии супругов, не имеющих общих несовершеннолетних детей и при расторжении брака в судебном порядке. При расторжении брака по заявлению одного из супругов в случае, если другой супруг признан судом безвестно отсутствующим, недееспособным или осужденным за совершение преступления к лишению свободы на срок свыше трех лет, - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-39)
40. Согласно подпункту 52 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации государственная пошлина уплачивается в следующем размере: - за истребование документов с территории иностранных государств - 200 рублей за каждый документ. [↑](#footnote-ref-40)
41. За выдачу повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния. За выдачу физическим лицам справок из архивов органов записи актов гражданского состояния и иных уполномоченных органов - 100 рублей. [↑](#footnote-ref-41)
42. Приказ МИД России №10489, Минюста России №124 от 29.06.2012 [↑](#footnote-ref-42)
43. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-43)
44. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-44)
45. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-45)
46. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-46)
47. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-47)
48. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги при письменном обращении заявителя. При личном обращении – услуга предоставляется в течение 15 минут. [↑](#footnote-ref-48)
49. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при последующих обращениях не должно превышать 15 минут [↑](#footnote-ref-49)
50. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-50)
51. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-51)
52. http://gtn.nso.ru/index.php?id=15 [↑](#footnote-ref-52)
53. За государственную регистрацию транспортных средств и совершение иных регистрационных действий, связанных с выдачей государственных регистрационных знаков. В случае совершения иных регистрационных действий, связанных с выдачей паспорта транспортного средства, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 500 рублей, с выдачей свидетельства о регистрации транспортного средства, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 300 рублей. За временную регистрацию ранее зарегистрированных транспортных средств по месту их пребывания - 200 рублей. За внесение изменений в выданный ранее паспорт транспортного средства - 200 рублей. За выдачу государственных регистрационных знаков транспортных средств «Транзит», в том числе взамен утраченных или пришедших в негодность изготавливаемых из расходных материалов на бумажной основе, - 100 рублей. За выдачу свидетельства на высвободившийся номерной агрегат, в том числе взамен утраченного или пришедшего в негодность, - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-53)
54. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-54)
55. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги – 5 дней при получении уполномоченным органом по почте, электронной почте, через Единый портал заявления и документов. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при личном представлении заявителем в уполномоченный орган заявления не может превышать 1 дня. [↑](#footnote-ref-55)
56. Также уплачивается сбор за пользование объектами животного мира в соответствии с пунктами 1 - 3 статьи 333.3 Налогового кодекса Российской Федерации. [↑](#footnote-ref-56)
57. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-57)
58. Предусмотрена возможность приостановления предоставления услуги, основания для такого приостановления и возобновления предоставления, однако не указаны сроки приостановления [↑](#footnote-ref-58)
59. В соответствии с административным регламентом – 33 рабочих дня. Для сопоставимости с ответами респондентов сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-59)
60. 20 рабочих дней [↑](#footnote-ref-60)
61. Респонденты затруднились указать финансовые затраты на посредников [↑](#footnote-ref-61)
62. Респонденты обращались за услугой «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» [↑](#footnote-ref-62)
63. В 2013 году 70,9% заявителей [↑](#footnote-ref-63)
64. Без учета услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» [↑](#footnote-ref-64)
65. Регламент не опубликован [↑](#footnote-ref-65)
66. Регламент не опубликован [↑](#footnote-ref-66)
67. Регламент не опубликован [↑](#footnote-ref-67)
68. Регламент не опубликован [↑](#footnote-ref-68)
69. Регламент не опубликован [↑](#footnote-ref-69)
70. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-70)
71. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. При необходимости продление осуществляется не более чем на 30 календарных дней. [↑](#footnote-ref-71)
72. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. При необходимости продление осуществляется не более чем на 30 календарных дней. [↑](#footnote-ref-72)
73. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-73)
74. П.9 административного предоставления муниципальной услуги «Предоставление муниципальных жилых помещений по договорам социального найма» (утв. постановлением Администрации города Бердска от 13.02.2014 № 574) [↑](#footnote-ref-74)
75. рекомендации по определению перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (одобрены Правительственной комиссией по проведению административной реформы 23.11.2010 № 109) [↑](#footnote-ref-75)
76. Здесь и далее «н/д» - нет данных или отсутствует административный регламент по данной услуге [↑](#footnote-ref-76)
77. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-77)
78. По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и, соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса. [↑](#footnote-ref-78)
79. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-79)
80. Четкий срок предоставления муниципальной услуги не установлен. Согласно административному регламенту:

    - прием заявлений и постановка на учет детей дошкольного возраста для направления в ДОУ - в день обращения заявителя;

    - регистрация ребенка в единой электронной базе данных о детях, проживающих на территории г. Искитима и нуждающихся в получении мест в ДОУ - в течение 30 дней;

    - зачисление детей в ДОУ - в день заключения договора между ДОУ и родителями (законными представителями) ребенка. [↑](#footnote-ref-80)
81. Согласно административному регламенту срок предоставления услуги составляет 30 рабочих дней. В целях обеспечения сопоставимости с ответами респондентов сроки переведены в календарные дни. [↑](#footnote-ref-81)
82. 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-82)
83. 60 рабочих дней [↑](#footnote-ref-83)
84. 10 рабочих дней [↑](#footnote-ref-84)
85. 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-85)
86. 30 р рабочих дней [↑](#footnote-ref-86)
87. Заявители затруднились указать данные [↑](#footnote-ref-87)
88. Заявители отказались предоставить данные о финансовых затратах [↑](#footnote-ref-88)
89. По мнению Консультанта, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является самостоятельной муниципальной услугой, т.к. данная справка необходима заявителю исключительно для получения другой муниципальной услуги – «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» и соответственно, должна осуществляться в форме межведомственного запроса [↑](#footnote-ref-89)
90. Здесь и далее, административный регламент по данной услуге отсутствует [↑](#footnote-ref-90)
91. Согласно административному регламенту 10 рабочих дней. Для сопоставимости с ответами респондентов сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-91)
92. Согласно административному регламенту 10 рабочих дней. Для сопоставимости с ответами респондентов сроки переведены в календарные дни [↑](#footnote-ref-92)
93. Официальный сайт Баганского района в сети Интернет <http://bagan.nso.ru/deyatelnost/admreforma/admreglament/Pages/default.aspx> и официальный сайт Баганского сельсовета в сети Интернет http://baganselsovet.ru/legal\_acts.php?id\_npas=51&blok=adm&razdel=legal\_acts [↑](#footnote-ref-93)
94. http://bagan.nso.ru/deyatelnost/admreforma/admreglament/\_layouts/WordViewer.aspx?id=/deyatelnost/admreforma/admreglament/Documents/%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%20%D0%B4%D0%BE%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B2%20%D0%9C%D0%94%D0%9E%D0%A3.doc&Source=http%3A%2F%2Fbagan%2Enso%2Eru%2Fdeyatelnost%2Fadmreforma%2Fadmreglament%2FPages%2Fdefault%2Easpx&DefaultItemOpen=1 [↑](#footnote-ref-94)
95. Согласно Федеральному закону от 29.12.2004 года №191-ФЗ «О введении в действие градостроительного кодекса российской федерации» до 1 марта 2015г не требуется получение разрешения на ввод объекта индивидуального жилищного строительства в эксплуатацию [↑](#footnote-ref-95)
96. Наиболее часто встречающееся значение показателя [↑](#footnote-ref-96)
97. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-97)
98. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-98)
99. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-99)
100. В соответствии с административным регламентом – 14 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-100)
101. Здесь и далее нет данных по уровню удовлетворенности по данной услуге. [↑](#footnote-ref-101)
102. По экспертной оценке, «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» не является муниципальной услугой. Если данные сведения предоставляются органом местного самоуправления, то они должны предоставляться по каналам межведомственного взаимодействии. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-102)
103. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-103)
104. Утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [↑](#footnote-ref-104)
105. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-105)
106. В соответствии с административным регламентом – 40 рабочих дней. При необходимости – до 45 календарных дней. Возможно приостановление предоставления услуги не более чем на 15 дней. [↑](#footnote-ref-106)
107. В соответствии с административным регламентом – 60 рабочих дней. При необходимости продлевается до 70 дней. Следует отметить, что 70 календарных дней меньше, чем 60 рабочих, т.е. регламент содержит внутреннее противоречие. [↑](#footnote-ref-107)
108. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-108)
109. В соответствии с административным регламентом – 90 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-109)
110. В соответствии с административным регламентом – 48 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-110)
111. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-111)
112. Нет данных. Административный регламент по данной услуге отсутствует [↑](#footnote-ref-112)
113. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 12 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-113)
114. В соответствии с административным регламентом, наименование услуги: «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» [↑](#footnote-ref-114)
115. Утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [↑](#footnote-ref-115)
116. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня). Анализ проводился по срокам предоставления услуг, регламенты которых размещены на сайтах [↑](#footnote-ref-116)
117. Административный регламент не опубликован на сайте [↑](#footnote-ref-117)
118. В соответствии с административным регламентом – 2 месяца [↑](#footnote-ref-118)
119. В соответствии с административным регламентом – 10 рабочих дней. В случае необходимости проведения проверки сведений – до 30 рабочих дней. Предусмотрен срок приостановления услуги не более 14 дней [↑](#footnote-ref-119)
120. Предусмотрен срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 14 дней [↑](#footnote-ref-120)
121. Административный регламент не опубликован на сайте [↑](#footnote-ref-121)
122. Административный регламент не опубликован на сайте [↑](#footnote-ref-122)
123. Административный регламент не опубликован на сайте [↑](#footnote-ref-123)
124. Административный регламент не опубликован на сайте [↑](#footnote-ref-124)
125. Административный регламент не опубликован на сайте [↑](#footnote-ref-125)
126. Ссылка на регламенты Венгеровского района на сайте не открывается. Здесь и далее Консультантом использовались версии регламентов, представленные администрацией Венгеровского района по запросу Заказчика в ходе проведения мониторинга в 2013 году [↑](#footnote-ref-126)
127. Без учета услуг «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» и «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» [↑](#footnote-ref-127)
128. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 [↑](#footnote-ref-128)
129. В таблице указаны все нормативные сроки в календарных днях с коэффициентом 1,4 (н-р, 30 рабочих = 42 календарных дня) [↑](#footnote-ref-129)
130. Соответствующее значение административным регламентом не установлено [↑](#footnote-ref-130)
131. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-131)
132. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-132)
133. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-133)
134. В соответствии с административным регламентом: Срок предоставления услуги - 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги и в полном объеме прилагаемых к нему документов (по необходимости), соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации. Срок направления уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги – 2 (два) рабочих дня. Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги – 30 (тридцать) календарных дней. [↑](#footnote-ref-134)
135. В соответствии с административным регламентом: Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 60 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой. [↑](#footnote-ref-135)
136. В соответствии с административным регламентом: Срок предоставления муниципальной услуги: 48 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-136)
137. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-137)
138. Услуга не попала в мониторинг в 2013 году [↑](#footnote-ref-138)
139. Нет данных в связи с отсутствием на сайте Администрации Доволенского района административного регламента предоставления соответствующей муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-139)
140. В соответствии с административным регламента срок составляет 30 рабочих дней, указанный срок переведён в календарные с коэффициентом 1,4 для корректности сопоставления со сроками, указанными заявителями. [↑](#footnote-ref-140)
141. В соответствии с регламентом – 30 рабочих дней [↑](#footnote-ref-141)
142. В соответствии с регламентом – 90 рабочих дней [↑](#footnote-ref-142)
143. Нет данных по указанной услуге [↑](#footnote-ref-143)
144. Размещены проекты административных регламентов, датированные декабрем 2012 года. [↑](#footnote-ref-144)
145. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-145)
146. Наиболее часто встречающееся в ответах респондентов значение показателя [↑](#footnote-ref-146)
147. В соответствии с административным регламентом – 30 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-147)
148. В соответствии с административным регламентов – 60 рабочих дней [↑](#footnote-ref-148)
149. В соответствии с административным регламентом – 2 месяца [↑](#footnote-ref-149)