

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

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

**Москва   
2014**

**СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ**

| **№ п/п** | **Должность** | **Подпись** | **ФИО** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Директор проекта*  Руководитель Центра развития современных технологий государственного управления в Сибирском федеральном округе Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Разживина Д.О. |
|  | *Менеджер проекта*  Старший консультант Центра развития современных технологий государственного управления в Сибирском федеральном округе | подпись | Киселева И.С. |
|  | Заместитель директора Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» |  | Максимова В.Б. |
|  | Руководитель отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО »АКГ «РБС» | подпись | Иванова О.В. |
|  | Руководитель государственно-правового отдела Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Савченко Е.Ю. |
|  | Ведущий консультант отдела государственного консалтинга в представительстве ЗАО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись | Старцева О.В. |
|  | Ведущий консультант отдела бюджетного процесса и межбюджетных отношений Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Лоншакова Н.Е. |
|  | Старший консультант отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Балашова Е.А. |
|  | Старший консультант отдела государственного консалтинга в представительстве ЗАО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись | Долгополов Д.Ф. |
|  | Старший консультант отдела государственного консалтинга в представительстве ЗАО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись | Кузьмина Е.А. |
|  | Старший консультант отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Сарватдинова Е.А. |
|  | Эксперт  Департамента государственного  консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Пачкова О.Ф. |
|  | Помощник Директора Департамента государственного консалтинга ЗАО «АКГ «РБС» | подпись | Маковкина Н.В. |

**РЕФЕРАТ**

Отчет 1 522 стр. в трех частях, 158 таблиц, 4 рисунка. Состоит из введения, основной части, содержащей 3 раздела, заключения и 42 приложений.

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

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

Цель работы – подготовка на основании результатов мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области научно-обоснованных рекомендаций и предложений по перспективным направлениям повышения качества государственных и муниципальных услуг, снижения административных барьеров, повышения эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения осведомленности населения Новосибирской области о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров.

Состав научно-исследовательской работы определен Описанием объекта закупки к Государственному контракту №77 от 02.10.2014 на выполнение научно-исследовательских работ 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», заключенному между Министерством экономического развития Новосибирской области (далее – Заказчик, Минэкономразвития НСО) и закрытым акционерным обществом «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем» (далее – Консультант).

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

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

В результате научно-исследовательской работы:

1. Проведен мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, в том числе оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:

1.1. Проведен мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области.

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

1. Комплексная государственная услуга: «Регистрация юридического лица (а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств), получение кодов статистики и постановка на учет в соответствующих федеральных фондах».
2. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук).
3. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук).
4. Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона от 29.12.2012 « 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).
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»).
6. Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области.
7. Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений.
8. Выдача лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов.
9. Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области.
10. Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области.

Общее количество респондентов составило 150 человек.

1.2. Проведен внешний мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области.

Внешний мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области проводился:

- в отношении государственных услуг (по перечню, согласованному с Заказчиком) – в двух городских округах и трех муниципальных районах (по согласованию с Заказчиком). Общее количество респондентов составило 400 человек;

- в отношении муниципальных услуг - в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области (по перечню, согласованному с Заказчиком). Общее количество респондентов составило более 1700 человек, в том числе 100 человек в г. Новосибирске, в иных городских округах и муниципальных районах Новосибирской области – более 1 600 респондентов.

Работы, указанные в подпунктах 1.1 и 1.2, проводились на основе Программы и Порядка проведения регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, приведенных в Приложении № 1 и Приложении № 2 к Описанию объекта закупки, с учетом положений Методики проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, 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, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (одобрена подкомиссией по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», при Правительственной комиссии по проведению административной реформы (протокол заседания подкомиссии от 29.01.2014 № 5).

1.3. Подготовлен итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, содержащий:

значения, анализ и оценку степени достижения на территории Новосибирской области целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;

оценку субъектами предпринимательства уровня административных барьеров, в том числе оценку уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности;

оценку уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области;

описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью;

данные об уровне востребованности государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области;

оценку респондентами, получавшими государственную или муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления;

результаты исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

оценку влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

оценку динамики удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами исследований прошлых лет;

описание проблем, с которыми встречаются заявители при обращении в органы государственной власти (органы местного самоуправления) за получением государственных и муниципальных услуг;

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

2. Проведен мониторинг деятельности 10-ти филиалов государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – ГАУ НСО «МФЦ») на основе Методики проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов, приведенной в Приложении № 3 к описанию объекта закупки, в том числе:

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

- оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» (общее количество респондентов составило 1 100 человек, в том числе 200 респондентов в филиале ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске и по 100 респондентов в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» в г. Обь, в Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Маслянинском, Мошковском, Татарском, Чановском районах Новосибирской области), в том числе в разрезе наиболее востребованных услуг и основных показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу.

3. Проведен мониторинг осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области.

3.1. Разработана методика исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ. Методика включает в себя:

- показатели, подлежащие исследованию, в том числе параметры уровня осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», общий уровень осведомленности заявителей, иных показателей, необходимых для оценки уровня осведомленности населения Новосибирской области о деятельности МФЦ в соответствии с требованиями законодательства;

- требования к периодичности проведения исследования;

- альбом форм (анкет) для проведения опросов (интервью);

- требования к организации и проведению опроса;

- альбом форм для подготовки сводной отчетности по результатам исследования;

- порядок обработки результатов опроса;

- порядок расчета показателей по результатам исследования;

- структуру отчета по результатам исследования и рекомендаций по его формированию.

3.2. Проведена апробация методики проведения исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, включая:

- проведение социологических опросов (полевых исследований) с целью определения осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна»;

- обработку данных по результатам полевых исследований, их агрегирование и оценку;

- расчет показателей уровня осведомленности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг через МФЦ;

- подготовку аналитического отчета по результатам исследования.

Мониторинг осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, проводился в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области; общее количество респондентов составило 2 100 человек.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 17](#_Toc404686442)

[Цель и назначение 17](#_Toc404686443)

[Область применения 18](#_Toc404686444)

[ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 19](#_Toc404686445)

[ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 20](#_Toc404686446)

[1 Аналитический отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, в том числе оценку степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг 21](#_Toc404686447)

[1.1 Аналитический отчет о результатах мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области, в том числе в разрезе государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, а также в разрезе показателей 29](#_Toc404686448)

[1.1.1 Оценка административных барьеров при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них 35](#_Toc404686449)

[1.1.2 Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности 56](#_Toc404686450)

[1.1.3 Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью 91](#_Toc404686451)

[1.2 Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области, в том числе в разрезе государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, в разрезе органов власти и местного самоуправления, а также в разрезе показателей 95](#_Toc404686452)

[1.2.1 Определение нормативных значений параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной (муниципальной) услуги, требования к стандарту комфортности 102](#_Toc404686453)

[1.2.2 Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности государственных услуг Новосибирской области 147](#_Toc404686454)

[1.2.3 Аналитический отчет о результатах мониторинга качества и доступности муниципальных услуг Новосибирской области 205](#_Toc404686455)

[1.3. Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области 269](#_Toc404686456)

[2. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» 296](#_Toc404686457)

[2.1. Аналитический отчет о соответствии деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» требованиям действующих нормативных правовых актов 312](#_Toc404686458)

[2.2. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности филиалов ГАУ «МФЦ» по оценке удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ», в том числе в разрезе наиболее востребованных услуг и основных показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу 334](#_Toc404686459)

[3. Аналитический отчет о результатах мониторинга осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области 423](#_Toc404686460)

[3.1. Методика проведения исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ 423](#_Toc404686461)

[3.2. Аналитический отчет о результатах апробации Методики проведения исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, в разрезе муниципальных образований, в которых проводился мониторинг 430](#_Toc404686462)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 441](#_Toc404686463)

**Часть 2**

Приложение 1 Опросные формы для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области 459

Приложение 2 Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области 572

Приложение 3 Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области 727

Приложение 4 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Новосибирск 821

Приложение 5 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Обь 837

Приложение 6 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Бердск 851

Приложение 7 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городе Искитим 866

Приложение 8 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в р.п. Кольцово 882

Приложение 9 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Баганском районе 896

Приложение 10 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Барабинском районе 912

Приложение 11 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Болотнинском районе 929

Приложение 12 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Венгеровском районе 944

Приложение 13 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Доволенском районе 963

Приложение 14 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Здвинском районе 973

Приложение 15 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Искитимском районе 982

Часть 3

Приложение 16 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Карасукском районе 997

Приложение 17 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Каргатском районе 1015

Приложение 18 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в КОлыванском районе 1032

Приложение 19 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Коченевском районе 1050

Приложение 20 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кочковском районе 1066

Приложение 21 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Краснозерском районе 1083

Приложение 22 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Куйбышевском районе 1100

Приложение 23 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Купинском районе 1116

Приложение 24 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Кыштовском районе 1130

Приложение 25 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Маслянинском районе 1140

Приложение 26 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Мошковском районе 1155

Приложение 27 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Новосибирском районе 1169

Приложение 28 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Ордынском районе 1192

Приложение 29 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Северном районе 1208

Приложение 30 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Сузунском районе 1219

Приложение 31 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Татарском районе 1234

Приложение 32 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Тогучинском районе 1249

Приложение 33 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Убинском районе 1264

Приложение 34 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Усть-Таркском районе 1281

Приложение 35 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чановском районе 1299

Приложение 36 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Черепановском районе 1315

Приложение 37 – Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чистоозерном районе 1332

Приложение 38 Результаты мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в Чулымском районе 1347

Приложение 39 Методика проведения мониторинга действующих МФЦ на предмет соответствия действующих нормативных правовых актов 1364

Приложение 40 Расчет показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах» по состоянию на 01.11.2014 1411

Приложение 41 Основные результаты оценки деятельности МФЦ Новосибирской области 1424

Приложение 42 Методика исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ. 1509

ВВЕДЕНИЕ

Цель и назначение

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

Область применения

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

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

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяются следующие термины с соответствующими определениями:

| **Термин** | **Определение, толкование** |
| --- | --- |
| **Государственная услуга** | Деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги. |
| **Муниципальная услуга** | Деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года  № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований. |
| **Административный регламент** | Нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги. |
| **Административная процедура** | Логически обособленная последовательность административных действий при исполнении государственной функции, имеющая конечный результат и выделяемая в рамках исполнения государственной функции. |
| **Многофункциональный центр** | Организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» |

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

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

# 1 Аналитический отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, в том числе оценку степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг

В целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления Президентом Российской Федерации В. В. Путиным утвержден Указ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ Президента Российской Федерации № 601). Указанным документом Президент Российской Федерации устанавливает задачи для Правительства Российской Федерации и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по достижению ряда показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – не менее 90 процентов к 2018 году;

- 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;

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Оценить достижение установленных показателей позволяет мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основной целью проведения мониторинга является систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных и муниципальных услуг, а также отслеживание динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.

Мониторинг является одним из инструментов получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе мониторинг позволяет определить уровень доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на государственном уровне по улучшению обслуживания населения.

В соответствии с пунктами 1.7, 4.2 и 5.3 Плана[[1]](#footnote-1) выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 Указа Президента Российской Федерации №601 Минэкономразвития России разработана Методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, 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, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг[[2]](#footnote-2) (далее – Методика).

Пунктом 4 раздела III протокола заседания подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации № 601, при Правительственной комиссии по проведению административной реформы (далее – Подкомиссия) от 29.01.2014 №5 субъектам Российской Федерации рекомендовано руководствоваться указанной Методикой при проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

В соответствии с долгосрочной целевой программой Новосибирской области «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009–2015 годы» [[3]](#footnote-3) (далее – Программа создания МФЦ на территории НСО) для оперативной и адекватной оценки результатов реализации мероприятий по снижению административных барьеров и повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области, в том числе по принципу «одного окна» предусмотрено проведение развернутой системы мониторинга, которая позволит оценить такие параметры, как:

* удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг их качеством и доступностью;
* соблюдение установленных законодательством (в том числе административными регламентами) сроков, порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;
* удовлетворенность представителей бизнеса условиями ведения предпринимательства, что является важнейшим показателем эффективности мероприятий по снижению административных барьеров.

В соответствии с пунктом 4.1 Описания объекта закупки, мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области проводится на основе Программы и Порядка проведения регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области с учетом положений Методики.

По согласованию с Заказчиком (Письмо Минэкономразвития НСО от 16.10.2014 №1234-02-38/8) Консультантом внесены ряд правок в опросную форму № 1 и № 2, по которым проводится опрос в органах государственной власти и местного самоуправления:

*1. Следующие вопросы представлены как открытые, т.е. не содержат варианты ответа:*

1) Сколько различных документов (процедур) необходимо было получить (пройти) для получения данной услуги?

2) Сколько различных инстанций (учреждений) Вам пришлось посетить для получения конечного результата данной услуги?

Это позволит выявить фактическое количество документов, запрашиваемых у заявителя, и количество инстанций, которые пришлось посетить заявителю, что способствует повышению качества и точности выводов по результатам мониторинга

*2. Опросные формы дополнены рядом вопросов, указанных в Методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.*

Это позволит повысить сопоставимость результатов исследования с результатами федерального мониторинга. Дополнительно в опросную форму включены 10 вопросов:

«1) Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?

а) да.

б) нет.

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

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

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

в) сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

г) не удалось подать документы в связи с большой очередью.

д) другая причина (напишите свой вариант ответа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

а) да.

б) нет.

4) Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), где Вы получали данную услугу? (только в случае получения услуги в органах власти и учреждениях)

а) да.

б) скорее да.

в) скорее нет.

г) нет.

д) затрудняюсь ответить.

4.1.) Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в МФЦ, где Вы получали данную услугу? (только в случае получения услуги в МФЦ)

а) да.

б) скорее да.

в) скорее нет.

г) нет.

д) затрудняюсь ответить.

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

а) улучшилось.

б) скорее улучшилось.

в) осталось без изменений.

г) скорее ухудшилось.

д) ухудшилось.

е) затрудняюсь ответить.

ж) не получал данную услугу ранее.

6) Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?

а) да.

б) нет.

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

а) да.

б) нет.

*На вопросы 8) и 9) отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.*

8) Если да, то куда именно обращались?

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

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

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

г) в вышестоящий орган.

д) в суд.

е) Другое, укажите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9) Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?

а) очень хорошо.

б) скорее хорошо.

в) скорее плохо.

г) очень плохо.

д) затрудняюсь ответить.

10) Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?

а) сокращение срока предоставления услуги.

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

в) улучшение условий ведения приема посетителей.

г) сокращение числа требуемых документов.

д) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

е) уменьшение стоимости услуги.

ж) упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

з) удобство графика работы учреждения.

и) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.

к) вежливость и профессионализм сотрудников.

л) улучшение территориальной доступности органа власти.

м) получение информации о стадии рассмотрения обращения.

н) другое, укажите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

*3. Подготовлены расширенные опросные формы для проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области.*

Указанные изменения в опросные формы позволят провести качественный мониторинг деятельности органов государственной власти и местного самоуправления Новосибирской области, повысить эффективность полученных результатов и обеспечат сопоставимость данных результатов с результатами федерального мониторинга.

Актуализированные опросные формы представлены в Приложении 1 к настоящему Отчету.

## 1.1 Аналитический отчет о результатах мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области, в том числе в разрезе государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, а также в разрезе показателей

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

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

Административные барьеры можно сгруппировать следующим образом[[4]](#footnote-4):

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

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

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

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

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

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

Большинство предпринимателей отмечают, что законодательные требования создают проблемы, отнимают много времени и требуют слишком больших затрат[[5]](#footnote-5). При этом основные причины возникновения этих проблем, в принципе, одинаковы в большинстве стран мира: слишком большое количество сложных, часто изменяющихся форм и требований, и частая необходимость представления этих форм и исполнения требований.

Минэкономразвития России ежемесячного проводит мониторинг выполнения органами исполнительной власти планов мероприятий по снижению административных барьеров и оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Результаты данного исследования публикуются на официальном сайте в сети Интернет «Административная реформа в Российской Федерации»[[6]](#footnote-6).

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

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

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

В соответствии с долгосрочной целевой программой Новосибирской области «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009–2015 годы» [[7]](#footnote-7) (далее – Программа создания МФЦ на территории НСО) для оперативной и адекватной оценки результатов реализации мероприятий по снижению административных барьеров и повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области, в том числе по принципу «одного окна» предусмотрено проведение развернутой системы мониторинга, которая позволит оценить такие параметры, как:

* удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг их качеством и доступностью;
* соблюдение установленных законодательством (в том числе административными регламентами) сроков, порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;
* удовлетворенность представителей бизнеса условиями ведения предпринимательства, что является важнейшим показателем эффективности мероприятий по снижению административных барьеров.

В рамках Программы создания МФЦ на территории НСО запланировано проведение мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области, в том числе:

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

Учитывая вышеперечисленное, по согласованию с Заказчиком (Письмо Минэкономразвития НСО от 16.10.2014 №1234-02-38/8) определены следующие государственные услуги, для проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области:

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

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

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

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

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

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

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

5) государственная услуга «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»)»;

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

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

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

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

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

Общее количество заявителей, опрошенных в ходе мониторинга, составило 150 человек. Опрос проводился в г. Новосибирске, в точках предоставления исследуемых услуг, а также среди получателей услуг, перечень которых предоставлен органами исполнительной власти Новосибирской области.

Подробное описание результатов мониторинга по каждой исследуемой государственной услуге представлено в Приложении 2 к Отчету.

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

Государственная услуга «Регистрация юридического лица (а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств), получение кодов статистики и постановка на учет в соответствующих федеральных фондах» подразделяется на два блока государственных услуг:

*1. Регистрация юридического лица.*

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

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

Данный блок объединяет в себе несколько траекторий услуги:

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

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

1. Постановка на учет во внебюджетных государственных фондах (ПФР, Фонд ОМС, ФСС).

Для получения данной услуги необходимо предоставить следующий пакет документов:

свидетельство о государственной регистрации (для индивидуальных предпринимателей);

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

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

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

2. Получение кодов статистики.

Для получения кодов статистики необходимы следующие документы:

выписка из ЕГРЮЛ;

свидетельство о постановке на налоговый учет (ИНН);

свидетельство о регистрации предприятия (ОГРН).

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

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

Данная процедура осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 08.08.2001 № 129-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». Регистрирующим органом является Федеральная налоговая служба Российской Федерации.

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

Данный блок объединяет в себе несколько траекторий услуги:

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

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

Сводные данные о нормативно установленных временных и финансовых издержках заявителя при регистрации юридического лица представлены в таблице 1.

Таблица 1 ‑ Данные о нормативно-установленных издержках заявителя[[8]](#footnote-8)

| **№**  **п/п** | **Перечень обращений (процедур)** | **Исполнитель** | **Правовое обоснование** | **Основания для начала исполнения** | **Результат** | **Срок** | **Стоимость** | **Правовое основание для взимания платы** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Подготовка  1) Решения о создании юридического лица; 2) Учредительных документов юридического лица | Самостоятельно | Федеральный закон № 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц  и индивидуальных предпринимателей» | – | 1) Решение о создании юридического лица;  2) Учредительные документы юридического лица | – | – | – |
| 2 | Подготовка Заявления, включая нотариальное заверение подписи | Самостоятельно | Федеральный закон № 129-ФЗ от 08.08.2001 «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» | – | Заявление | – | 200 руб. – нотариальное заверение подписи | Налоговый кодекс, ст. 333.24 |
| 3 | Оплата гос. пошлины | Самостоятельно | Налоговый кодекс, ст. 333.33, пункт 1, подпункт 1 | – | Документ об уплате государственной пошлины | – | 4000 руб. – гос. пошлина[[9]](#footnote-9) | Налоговый кодекс, ст. 333.33, пункт 1, подпункт 1 |

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

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

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей, получивших комплексную государственную услугу в 2014 году.

По результатам исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой.

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

1) Инспекция УФНС.

2) Фонд социального страхования.

3) Фонд обязательного медицинского страхования.

4) Пенсионный фонд России.

5) Органы статистики.

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

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

В среднем все опрошенные обращались в орган власти не более 1,34 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».

Данные опроса о количестве обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги приведены в таблице 2.

Таблица 2 ‑ Количество обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция) | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Фонд социального страхования | 1 | 1,27 | 2 |
| 3 | Пенсионный фонд | 1 | 1,47 | 2 |
| 4 | Фонд обязательного медицинского страхования | 1 | 1,47 | 2 |
| 5 | Росстат | 1 | 1,13 | 2 |
| 6 | Нотариус | 0 | 0,73 | 1 |
|  | **Итого:** | **0,83** | **1,34** | **2** |

В ходе мониторинга выявлено, что в среднем каждый заявитель предоставил в орган власти 8,67 документа для получения комплексной государственной услуги. Максимальное количество документов, которое было предоставлено респондентами, составило 8 документов.

По мнению заявителей, оптимальным является предоставление пакета, состоящего не более чем из 20 документов (среднее значение оптимального количества документов – 6,4). Примечательно, что в ходе мониторинга 2013 года, заявители указали, что считают целесообразным предоставлять для получения данной услуги не более 3 документов.

В ходе исследования определено, что практически всем респондентам (93,3%) удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Только один респондент указал, что не смог сдать пакет документов с первого раза по причине предоставления неполного комплекта необходимых документов.

Необходимо указать, что большинство опрошенных (60%) отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Также определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 20% опрошенных. Остальные респонденты 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 «Регистрация юридических лиц» в Новосибирске варьируются от 22 до 82 дней и в среднем составляют 46,9 дней. При этом в разбивке по составляющим комплексной услуги заявители указали следующие сроки получения (табл. 3).

Стоит отметить, что по результатам мониторинга, проведенного в 2013 году, временные затраты варьировались от 8 до 47 дней и в среднем составляли 17,57 дней. Таким образом, общие временные издержки на получение государственной услуги «Регистрация юридических лиц» по сравнению с предыдущим годом увеличились в 2,67 раза.

Таблица 3 ‑ 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 свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, выписки из реестра (ЕГРЮЛ/ЕГРИП) | 15 | 22,87 | 30 |
| 2 | Получения кодов статистики | 1 | 2,33 | 10 |
| 3 | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 1 | 3,93 | 10 |
| 4 | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 1 | 3,7 | 7 |
| 5 | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 1 | 7,4 | 17 |
| 6 | Отправление документов почтовой службой | 2 | 5,7 | 7 |
| 7 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 |
|  | **Итого:** | **22,0** | **46,9** | **82,0** |

Согласно данным таблицы, наибольшее количество времени у заявителей заняло получение свидетельства о государственной регистрации – от 15 до 30 дней. По мнению респондентов, оптимальным для получения исследуемой услуги являются 20 дней. В 2013 году заявители оценили оптимальный срок предоставления услуги в 8,68 дней.

Временные затраты заявителей при получении услуги в 2013 году представлены в таблице 4.

Таблица 4 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

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

Сравнительный анализ данных, полученных по итогам мониторинга 2013 и 2014 гг. свидетельствует о том, что в 2013 году получение свидетельства о государственной регистрации занимало в среднем не более 17,57 дней, в 2014 году – в 2,67 раз больше.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди при подаче документов и при получении результата услуги составили от 15 до 40 минут. Стоит отметить, что максимальное значение данного показателя в 2013 году составляло 120 минут. Таким образом, максимальное время ожидания в очереди на подачу документов сократилось в 3 раза.

Средние временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов составили 27,67 мин., такое же среднее время ожидания в очереди и на получение результата услуги (27,67 мин.).

При этом необходимо отметить, что в соответствии с Указом Президента Российской Федерации[[10]](#footnote-10) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления не должно превышать 15 минут.

Таким образом, фактическое время ожидания заявителя в очереди на подачу документов и на получение результата превышает целевое значение в 1,84 раза.

По мнению большинства заявителей (86,7%), дополнительные временные издержки, связанные с оформлением и подачей документов, являются незначительными, остальные респонденты (13,3%) затруднились ответить на данный вопрос. В 2013 году только 60% опрошенных указали, что данный вид издержек для них является не значительным, значительным - 30% респондентов и 10% заявителей затруднились ответить на данный вопрос.

***Оценка финансовых затрат.*** По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 1 500 до 12 800 рублей при нормативном размере затрат от 1 000 до 4 200 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 7 151,28 руб. (табл. 5).

В 2013 году среднее значение финансовых затрат составило 4 747,04 рублей.

Таблица 5 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2014 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| **1** | Получение свидетельства о государственной регистрации | 0 | 1 142,86 | 1 500 |
| **2** | Получения кодов статистики | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 0 | 14,29 | 200 |
|  | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 0 | 0 | 0 |
| **4** | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Оплата государственной пошлины[[11]](#footnote-11) | 1 000 | 4 178,57 | 6 500 |
| **6** | Отправка документов почтовой службой | 100 | 205,56 | 300 |
| **7** | Услуги копирования | 100 | 190 | 300 |
| **8** | Услуги нотариуса | 100 | 1 420 | 4 000 |
|  | **Итого:** | **1 300** | **7 151,28** | **12 800** |

Структура финансовых затрат заявителей, определенная по итогам мониторинга в 2013 году представлена в таблице 6.

Таблица 6 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга 2013 года

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **min** | **max** |
| **1** | Получение свидетельства о государственной регистрации | 0 | 0 |
| **2** | Получения кодов статистики | 0 | 0 |
| **3** | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 0 | 200 |
|  | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 0 | 0 |
| **4** | Постановка на учет в Фонде ОМС | 0 | 500 |
| **5** | Оплата государственной пошлины[[12]](#footnote-12) | 800 | 4 000 |
| **6** | Отправка документов почтовой службой | 100 | 1 000 |
| **7** | Услуги копирования | 100 | 1 000 |
| **8** | Услуги нотариуса | 800 | 3 000 |
| **9** | Другое: открытие расчетного счета | 0 | 6 000 |
|  | **Итого:** | **1 800** | **15 700** |

В ходе опроса 2014 года респонденты отметили, что, по их мнению, общая стоимость получения данной услуги не должна превышать 8 000 руб. (среднее значение – 3 733,33 руб.). В 2013 году заявители оценивали оптимальную стоимость получения услуги так же в размере 8 000 руб. (среднее значение – 2 450 руб.).

Большинство опрошенных (66,7%) считают такую сумму расходов вполне обоснованной. Остальные респонденты (33,3%) затруднились ответить.

Данные о фактическом и нормативном уровне издержек представлены в таблице 7.

Таблица 7 ‑ Нормативные и фактические издержки заявителей при регистрации юридического лица (ИП), руб.

| **№**  **п/п** | **Перечень обращений (процедур)** | **Нормативно установленная стоимость** | **Средняя фактическая стоимость по НСО** | **Превышение среднего значения над нормативным** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Получение свидетельства о государственной регистрации | Бесплатно | 1 142,86 | + |
| 2 | Получения кодов статистики | Бесплатно | 0 | - |
| 3 | Постановка на учет в Пенсионном фонде | Бесплатно | 14,29 | + |
| 4 | Постановка на учет в ФСС | Бесплатно | 0 | - |
| 5 | Постановка на учет в ФОМС | Бесплатно | 0 | - |
| 6 | Оплата государственной пошлины[[13]](#footnote-13) | 4 000 | 4 178,57 | + |
| 7 | Отправление документов почтовой службой | - | 205,56 | - |
| 8 | Услуги копирования | - | 190 | - |
| 9 | Услуги нотариуса | 200 | 1 420 | + |
| 10 | Другое: открытие расчетного счета | - | 0 | - |
| 11 | Услуги посредников | Не предусмотрено | 0 | - |
|  | **Итого** | **4 200** | **7 151,28** |  |

Как следует из таблицы 7, в Новосибирской области отмечен факт превышения нормативно установленных затрат по уплате государственной пошлины и по услугам нотариуса.

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

- получение свидетельства о государственной регистрации;

- постановка на учет в Пенсионном фонде.

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 1 300 до 12 800 рублей при нормативном размере затрат от 1 000 до 4 200 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 7 151,28 руб.

Таким образом, превышение средней фактической стоимости получения услуги над нормативно установленной составило 1,7 раза.

На вопрос «Как Вы оцениваете дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов и др.) по отношению с общими затратами?» 46,7% респондентов ответили, что затраты были незначительные, остальные 53,3% опрошенных затруднились ответить.

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

***Оценка уровня коррупциогенности услуги***.

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

Практика привлечения посредников для получения данной государственной услуги в 2014 году не наблюдалась, в 2013 году: 3,3% опрошенных указали, что они воспользовались услугами посредников. В среднем затраты на услуги посредников составили 5 000 руб.

***Оценка качества и доступности услуги.***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 8).

Таблица 8 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,13 |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | 4,6 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,53 |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,27 |
| 5 | Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.) | 4,47 |
| 6 | Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.) | 4,4 |
|  | **Среднее значение** | **4,4** |

Уровень доступности услуги составил 4,4 балла. Необходимо отметить, что по результатам мониторинга 2013 года уровень доступности оценивался заявителями чуть ниже и составлял 4,31 балла. В то же время в 2012 году показатель составил всего 2,85 балла.

Наименьший балл респонденты поставили по параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (4,13 балла). Наибольший балл опрошенные выставили по параметру «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,6 балла). В целом уровень доступности по исследуемой услуге можно оценить как ***«хорошо»***.

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров. Среднее значение уровня качества по результатам исследования составило 4,03 балла (табл. 9).

Таблица 9 ‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,4 |
| 2 | Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.) | 4,2 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,53 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,67 |
|  | **Среднее значение** | **4,45** |

Данные таблицы 9 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают практически на том же уровне, что и доступность. Набольшее недовольство заявителей вызвал параметр «комфортность условий ведения приема посетителей» - 4,2 балла.

Необходимо отметить, что по результатам мониторинга 2013 года уровень качества был оценен несколько ниже – 4,03 балла, в 2012 году - 4,17 балла, в 2011 году - 3,15 балла. Исходя из данных приведенных по годам, можно отметить динамику роста качества предоставления данной услуги. В целом уровень качества можно оценить как ***«хорошо»***.

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?"» положительный ответ дали 100% опрошенных.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 100% опрошенных. В 2013 году только 60% опрошенных дали положительный ответ.

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги, рассчитанный как среднее значение уровня качества и уровня доступности, составил 88,5%. По результатам мониторинга 2013 года данный показатель составил 83,4%, в 2012 году - 85,1%; в 2011 году - 58,2%.

***Оценка перспектив совершенствования порядка предоставления услуги.*** По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги (табл. 10).

Таблица 10 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** | **2013** | **2014** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 20 | 18,2 | 26,75 | 6,7 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 | 18,2 | 16,7 | 13,3 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 | 6,1 | - | - |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 | 3 | 26,7 | - |
| 5 | Большие очереди | 70 | 12,1 | 40 | 6,7 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услу­гах (формы отчетности, порядок предостав­ления, действующие налоги и сборы и др.) | 10 | - | 3,3 | - |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 10 | - | - | - |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений | 20 | - | - | - |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | - | - | - | - |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов | - | - | - | - |
| 11 | Отсутствие возможности получить консуль­тацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 40 | - | - | - |

Из таблицы 10 видно, что основной проблемой, с которой сталкиваются заявители при регистрации юридического лица (индивидуального предпринимателя), является хождение по инстанциям. Данный фактор отметили 13,3% респондентов. А также по 6,7% опрошенных отметили такие проблемы, как сложность заполнения официальных бланков и большие очереди. Стоит отметить, что 76,7% респондентов заявили, что затруднений при получении данной услуги не возникало, в 2013 году только 50% опрошенных не испытывали затруднений.

Кроме того, наиболее существенными проблемами предоставления данной услуги респонденты назвали, такие сложности как:

- долгие сроки прохождения документов в органах - (6,7%);

- отсутствие системы единого окна - (6,7%).

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 неудобный график работы и отсутствие необходимой информации.

Что касается информационной открытости, то на вопрос «из каких источников они получили информацию о процедуре получения данной услуги?» ответы распределились следующим образом:

1. На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги (20%);

2. Из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (60%);

3. Из газет, журналов, по телевидению (13,3%);

4. Из нормативных актов (26,7%);

5. По телефону (20%).

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях), либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?"?» все респонденты ответили положительно.

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем для заявителей стали:

1) вежливость и профессионализм сотрудников (46,7%);

2) сокращение срока предоставления услуги (33,3%);

3) получение информации о стадии рассмотрения обращения (33,3%)

4) сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (20%);

5) сокращение числа требуемых документов (20%);

6) улучшение территориальной доступности органа власти (20%);

7) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (13,3%);

8) упрощение заполнения запросов, официальных бланков (13,3%);

9) удобство графика работы учреждения (13,3%);

10) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (6,7%).

Также показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги. А также претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу из числа опрошенных, не оказалось.

Кроме того, 46,7% респондентов, обращавшихся за данной услугой, отметили существенное улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, остальные опрошенные (53,3%) отметили, что качество осталось без изменений.

По результатам исследования проведена интегральная оценка уровня административных барьеров по комплексной государственной услуге «Регистрация юридического лица» (табл. 11). Нормативное значение комплексной оценки – 1. Фактическое значение интегральной оценки уровня административных барьеров составило 0,67. Другими словами, нормативные показатели предоставления услуги соблюдаются на 67%. Практически по всем критериям отмечено превышение фактического значения показателя над нормативно установленным.

По результатам мониторинга 2013 года, интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,73. Таким образом, можно отметить снижение интегральной оценки.

Таблица 11 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 5 | 22,87 | 0,22 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 27,67 | 0,54 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 27,67 | 0,54 |
| 4 | Стоимость получения услуги, рублей | 800,0  4 000,0 | 4178,57 | 0,96 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 8,67 | 0,46 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,67** |

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

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

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

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

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

4) Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области[[14]](#footnote-14);

5) Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области[[15]](#footnote-15);

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

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

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

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

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

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

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

*1.1. Количество документов в рамках предоставления услуги*

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Средние показатели по всем государственным услугам представлены в табл. 12.

Таблица 12 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество документов** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение** | **Среднее фактическое значение** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 12 | 12,4 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 7 | 8,47 |

| Продолжение таблицы 12 | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество документов** | |
| **Нормативное значение** | **Среднее фактическое значение** |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 7 | 11,27 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 19 | 8,4 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 7 | 3,33 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 4 | 10,87 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 7 | 7,73 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 5 | 9,2 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 3 | 5,07 |
|  | **Среднее значение** | **7,89** | **8,53** |

Данные таблицы 12 показывают, что в среднем по всем услугам заявители представили 8,53 документов для получения государственных услуг, в 2013 году заявители представили в 1,34 раза меньше документов (среднее значение – 6,37).

Минимальное количество документов заявители предоставляли при получении государственной услуги «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» (3,33 документа).

По результатам мониторинга, проведенного в 2013 году минимальное количество документов заявители предоставляли при получении государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (2,47 документа) и «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» (2,35 документа).

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

Из 9-ти исследуемых услуг только по двум не зафиксировано превышение нормативного значения по количеству предоставляем документов: «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области», «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области».

Тогда как в 2013 году по 6-ти из 9-ти исследуемых услуг фактическое значение количества документов не превышало нормативное. Превышение было отмечено по услугам:

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

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

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

Ранжирование государственных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуги, по результатам мониторинга представлено в табл. 13.

Таблица 13 ‑ Ранжирование государственных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуг

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

Данные табл. 13 показывают, что уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения всех рассматриваемых услуг, находится на «среднем», «высоком» и «очень высоком» уровне. По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что уровень административных барьеров по исследуемому параметру находится на «среднем» уровне.

*1.2. Количество обращений в инстанции (учреждения)*

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.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в табл. 14.

Таблица 14 ‑ Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обращений** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 2 | 2,14 | 3 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 1 | 1,87 | 2 |

| Продолжение таблицы 14 | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обращений** | | |
| **Минимальное** | **Среднее** | **Максимальное** |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 2 | 2,13 | 3 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 1 | 1,93 | 2 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 2 | 2,67 | 6 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 2 | 2,27 | 3 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 2 | 2,33 | 3 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 2 | 2,13 | 3 |
|  | **Среднее значение** | **1,78** | **2,16**[[16]](#footnote-16) | **3** |

Согласно данным таблицы 14, наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» - до 6 обращений. Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении государственной услуги варьируется от 1,78 до 3 раз и в среднем составляет 2,16 раза.

По итогам мониторинга, проведенного Минэкономразвития НСО в 2013 году заявители по всем услугам в среднем обратились 1,81 раза (от 1 до 3 раз). Наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» - 3 обращения.

По большинству государственных услуг (66,7%) среднее количество обращений в органы власти превышает 2 раза, что, не соответствует целевому индикатору.

**2. Оценка временных затрат заявителей**

В таблице 15 представлены данные о временных издержках заявителей при получении исследуемых государственных услуг.

Таблица 15 ‑ Уровень временных издержек заявителей при получении государственной услуги, дни

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 45 | 15,11 | - |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 45 | 17,47 | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 45 | 12,47 | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 45 | 28,86 | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 15 | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 105 | 25,87 | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 30 | 29 | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 45 | 28,33 | - |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 28[[17]](#footnote-17) | 22,67 | - |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 30 | 23,13 | - |
|  | **Среднее значение** | **37,11** | **27,57** | **-** |

Согласно информации, представленной в табл. 15, все показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение государственных услуг, находятся в пределах установленных нормативных значений.

По результатам прошлогоднего мониторинга было установлено превышение нормативного срока по двум государственным услугам:

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

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

В ходе мониторинга были оценены временные издержки заявителей на ожидание в очереди для подачи документов (табл. 16).

Следует отметить, что нормативный срок на ожидание в очереди при подаче документов и при получении результата государственной услуги составляет не более 15 мин[[18]](#footnote-18).

Таблица 16 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 15 | 6,57 | - |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 15 | 9,13 | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивиро­ванию наркосодержащих растений | 15 | 7 | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 15 | 3,8 | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 15 | 1,36 | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 15 | 19 | 1,26 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 15 | 19 | 1,26 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 16 | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 15 | 26,67 | 1,78 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 15 | 29,33 | 1,96 |
|  | **Среднее значение** | **15** | **13,54** | **-** |

Информация, представленная в табл. 16, показывает, что по 4-м услугам из 9-ти установлено превышение нормативного срока на ожидание в очереди для подачи документов, по таким услугам как:

- Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области (1,26 раза);

- Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов (1,26 раза);

- Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области (1,78 раза);

- Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области (1,96 раза).

Кроме того, в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги в 1,1 раза меньше, чем установлено нормативными документами.

Наименьшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди для подачи документов приходится на услугу «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» – 1,36 мин. Наибольшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди при подаче документов, приходится на услугу «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» – 29,33 мин.

Стоит отметить, что по результатам мониторинга 2013 года по всем услугам соблюдался норматив на время ожидания заявителей в очереди для подачи документов. Однако нормативное время ожидание в очереди для подачи документов по каждой услуги было установлено в соответствии с административными регламентами предоставления государственных услуг и зачастую превышало 15 минут.

Поскольку целевым показателем реализации Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году – до 15 минут, может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты предоставления государственных услуг в части нормативного времени ожидания в очереди на подачу документов на получение услуги до 15 минут.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди при получении результата государственной услуги» составило 12,5 минуты (табл. 17).

Таблица 17 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуги, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение, дн.** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | Лицензирование медицинской деятель­ности медицинских организаций (за исключением медицинских органи­заций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 15 | 4,93 | - |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 15 | 7,2 | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 15 | 5,07 | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 15 | 4 | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 15 | 2,33 | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 15 | 20,67 | 1,38 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 15 | 20,67 | 1,38 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 15 | 29,33 | 1,96 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 15 | 18,33 | 1,22 |
|  | **Среднее значение** | **15** | **12,5** | **-** |

Информация, представленная в табл. 17, демонстрирует, что по 5-ти из 9-ти анализируемых услуг время ожидания заявителей в очереди при получении результата услуги соответствует нормативному значению.

Превышение нормативно установленных сроков ожидания в очереди при получении результата наблюдается по тем же услугам, что и при подаче документов.

В среднем заявители ожидают в очереди при получении результата интересующей их услуги в 1,2 раза меньше, чем установлено нормативными документами. Это позволяет сделать вывод о достаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей.

Наименьшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди для подачи документов приходится на услугу «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» – 2,33 мин. Наибольшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди при подаче документов, приходится на услугу «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» – 29,33 мин.

По ряду услуг может быть рекомендовано внести изменения в административные регламенты предоставления государственных услуг в целях уменьшения времени ожидания в очереди при получении результата услуги до 15 минут.

**3. Оценка финансовых издержек заявителей**

Уровень финансовых издержек заявителей, а также стоимость услуг посредников, представлены в табл. 18.

Таблица 18 ‑ Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Предельное нормативное значение** | **Сумма официальных расходов**[[19]](#footnote-19) | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** | **Стоимость услуг посредников** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 6 000 | 4933,33 | - | Факт обращения установлен. Стоимость не указана. |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 6 000 | 1540 | - | 25 000 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 6 000 | 880 | - | 0 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 6 000 | 4200 | - | 0 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 18 | | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Предельное нормативное значение** | **Сумма официальных расходов[[20]](#footnote-20)** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** | **Стоимость услуг посредников** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 60 000 | 8280 | - | 0 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 40 000 | 48 571,46 | 1,21 | 10 000 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 6 000 | 2600 | - | 0 |
| 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | н/д[[21]](#footnote-21) | 276 291,67 | - | 0 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 350 | 393,33 | 1,12 | 0 |
|  | **Среднее значение** |  | **38 632,2** |  | **4 375** |

Как показывают данные, представленные в табл. 18, при получении большинства услуг респонденты понесли затраты, не превышающие нормативно установленные. Исключение составляют услуги:

- Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области (превышение в 1,21 раза).

- Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области (превышение в 1,12 раза).

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

В соответствии с пунктом 13 Административного регламента[[22]](#footnote-22) за выдачу разрешения взимается:

- государственная пошлина в размере 1 000,00 рублей;

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

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

По трем услугам из девяти было отмечено привлечение сторонних организаций (посредников) для получения результата услуги.

Наибольшая стоимость услуг посредников была отмечена при получении услуги «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» и составила 25 000 руб.

Сравнение полученных результатов с данными мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2013 году, показывает, что в прошлом году привлечение посредников отмечено по двум услугам «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» (сумма услуг 40 000 руб.) и «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» (сумма услуг не указана).

Максимальная сумма официальных расходов заявителей отмечена по услуге «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» и составила 276 291,67 руб. Оценить превышение фактического значения над нормативным по данной услуге не представляется возможным по причинам, указанным выше.

Необходимо отметить, что заявители 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.

По результатам мониторинга в 2012 и 2013 годах таких фактов мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур выявлено не было.

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

Большинство опрошенных (60,7%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам (рис. 1):

Рисунок 1 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении государственных услуг

Больше всего заявители недовольны хождением по многим кабинета (9,6%), требованием избыточных документов (7,4%), а также сложностью заполнения официальных бланков, большими очередями и необоснованными отказами в приеме документов (по 4,4%).

По результатам мониторинга 2013 года респонденты больше всего были недовольны хождением по многим кабинета (7,7%), дороговизной услуг (7,7%), а также сложностью заполнения официальных бланков (4,7%). Не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг у 84% опрошенных.

Респонденты также отметили, что наиболее значимыми факторами при получении государственных услуг в будущем для заявителей станут: сокращение срока предоставления услуги (35,6%), вежливость и профессионализм сотрудников (18,5%), сокращение числа требуемых документов (10,4%) и пр. Более подробно значимые для заявителей факторы представлены на рис. 2.

Рисунок 2 ‑ Наиболее значимые для заявителей факторы при получении государственных услуги в будущем

Также стоит отметить, что 6,7% опрошенных указали на значимость всех факторов при получении услуг в будущем и 25,9% респондентов заявили, что все их устраивает.

**5. Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам составило 4,50 балла, что соответствует значению «хорошо» (табл. 19).

Примечательно, что в 2013 году уровень доступности составлял также 4,50 балла. Таким образом, уровень доступности государственных услуг остался на прежнем уровне.

Таблица 19 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Уровень доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 4,97 |
| 2 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 4,88 |
| 3 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 4,86 |
| 4 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организа­циями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 4,7 |
| 5 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 4,66 |
| 6 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 4,18 |
| 7 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 4,14 |
| 8 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 4,08 |
| 9 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 4,04 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,50** |

Выше среднего значения респонденты оценили уровень доступности пяти государственных услуг.

1. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук).
2. Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений
3. Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.
4. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук).
5. Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.

Примечательно, что в 2013 году практически те же самые услуги занимали первые места в рейтинге и были выше средней оценки доступности (за исключением Лицензирования деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений).

Согласно данным табл. 19, по уровню доступности лидирует услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» (4,97). На последнем месте рейтинга находится услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (4,04).

В 2013 году первое и последнее места по уровню доступности располагались следующим образом: первое место услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» (4,75). На последнем месте рейтинга находилась услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (4,12).

**6. Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,57 балла, что несколько выше, чем уровень доступности. Данные свидетельствуют о том, что заявители оценивают уровень качества выше, чем «хорошо», но ниже, чем «отлично». Рейтинг государственных услуг по уровню качества представлен в табл. 20.

В 2013 году уровень качества составлял 4,67 балла. Таким образом, отмечено снижение уровня качества государственных услуг.

Таблица 20 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Уровень качества** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятель­ности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 5,00 |
| 2-3 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 4,98 |
| 2-3 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 4,98 |
| 4-5 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организа­циями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 4,92 |
| 4-5 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 4,92 |
| 6 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 4,18 |
| 7 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 4,15 |
| 8 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 4,10 |
| 9 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 3,87 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,57** |

Согласно данным табл. 20, первые пять позиций в рейтинге занимают те же услуги, что в рейтинге по уровню доступности.

Выше среднего значения респонденты оценили уровень качества пяти государственных услуг.

1. Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.
2. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук).
3. Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений
4. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук).
5. Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.

Наивысшую оценку по уровню качества 5 баллов получила государственная услуга «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области». Последнее место в рейтинге по уровню качества заняла услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» - 3,87 балла.

По результатам мониторинга 2013 года первое место по уровню качества заняла государственная услуга «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» (заявители оценили в 4,94 баллов). Последнее место в рейтинге заняла услуга «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» - 4,13 баллов.

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

**7. Общая оценка государственных услуг**

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

1. Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуги.

2. Количество обращений в инстанции (учреждения).

3. Уровень временных издержек.

4. Уровень финансовых издержек.

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области составило 73,3%. В 2013 году вреднее значение уровня удовлетворенности составляло 87,1%.

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

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

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

В 2013 году заявители были полностью удовлетворены качеством и доступностью следующих услуг:

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

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

Примечательно, что занимавшая в прошлом году лидирующие позиции услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» в этом году опустилась на последнее место в рейтинге услуг по удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг.

В 2013 году меньше всего из исследуемых услуг респонденты довольны качеством и доступностью услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» - 35,3%.

Рейтинг государственных услуг по уровню удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области, по результатам мониторинга, представлен в табл. 21.

Таблица 21 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности

| **Рейтинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общий уровень удовлетворенности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-2 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 100% |
| 1-2 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 21 | | | |
| **Рейтинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общий уровень удовлетворенности** |
| 3-4 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 86,67% |
| 3-4 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 86,67% |
| 5 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 80,00% |
| 6 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 73,33% |
| 7 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 66,67% |
| 8 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 60,00% |
| 9 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 6,67% |
|  |  | **Среднее значение** | **87,1%** |

По результатам мониторинга определена *интегральная оценка уровня качества и доступности исследуемых государственных услуг* (табл. 22), среднее значение которой составило *90,7%.* По результатам мониторинга 2013 года средняя оценка уровня качества и доступности исследуемых государственных услуг составляла 91,7%.

Таблица 22 ‑ Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня качества и доступности

| **Рейтинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка уровня качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 99,5% |
| 2-3 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 98,6% |
| 2-3 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 98,6% |
| 4 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 96,2% |
| 5 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 95,8% |
| 6 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 82,8% |
| 7 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 82,6% |
| 8 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 81,9% |
| 9 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 80,1% |
|  |  | **Среднее значение** | **90,7%** |

Согласно данным табл. 22, наибольшая интегральная оценка уровня качества и доступности определена по услуге «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)» - 99,5%. Наименьшая оценка – по услуге «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» - 80,1%.

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

Кроме того, в ходе проведенного мониторинга было установлено, что среднее значение уровня удовлетворенности заявителей условиями ведения приема посетителей в органах власти (учреждениях), предоставляющих исследуемые услуги составило 74,8%.

Все заявители, обратившиеся за получением услуги «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области», указали, что полностью удовлетворены условиями ведения приема посетителей.

Меньше всего из исследуемых услуг респонденты довольны условиями ведения приема посетителей в органе власти, предоставляющем услугу «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» - 13,33%.

Рейтинг государственных услуг по уровню удовлетворенности заявителей условиями ведения приема посетителей в органах власти (учреждениях), предоставляющих исследуемые услуги, по результатам мониторинга, представлен в табл. 23.

Таблица 23 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню удовлетворенности заявителей условиями ведения приема посетителей

| **Рейтинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общий уровень удовлетворенности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 100% |
| 2-4 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 93,33% |
| 2-4 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 93,33% |
| 2-4 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 93,33% |
| 5-6 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 86,67% |
| 5-6 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 86,67% |
| 7 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 66,67% |
| 8 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 40,00% |
| 9 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 13,33% |
|  |  | **Среднее значение** | **74,80%** |

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

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

1. Соблюдение сроков получения услуги (дн.).

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

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

4. Стоимость получения услуги (руб.).

5. Количество обращений в различные инстанции для получения услуги.

6. Количество документов, необходимых для получения услуги.

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

На основе данных по каждому из указанных критериев выводилась интегральная оценка уровня административных барьеров по каждой услуге как среднее значение по указанным критериям. Чем выше интегральная оценка, тем меньше уровень административных барьеров по исследуемой государственной услуге. Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров представлено в табл. 24.

Таблица 24 ‑ Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров

| **Рейтинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка уровня админ. барьеров** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 1,00 |
| 2 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 0,99 |
| 3 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 0,98 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 24 | | | |
| **Рейтинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка уровня админ. барьеров** |
| 4 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организа­циями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 0,97 |
| 5 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 0,95 |
| 6 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 0,90 |
| 7 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 0,85 |
| 8 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 0,77 |
| 9 | 8 | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | Нет данных |
|  |  | **Среднее значение** | **0,92** |

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

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров государственных услуг составило 0,92. Другими словами, требо­вания, установленные нормативно-правовыми актами, соблюдаются на 92%.

По результатам мониторинга в 2013 году интегральная оценка уровня административных барьеров государственных услуг составила 0,96 (или 96%).

Следовательно, можно сделать вывод о некотором росте административных барьеров и снижении качества и доступности исследуемых государственных услуг.

По итогам расчета самый высокий уровень административных барьеров (интегральная оценка ниже среднего значения) установлен по следующим услугам:

1. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов (0,90);

2. Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области (0,85);

3. Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области (0,77).

Самый низкий уровень административных барьеров отмечен по следующим государственным услугам:

1. Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области – 1,00.

2. Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области - 0,99

3. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) - 0,98

Согласно результатам мониторинга 2013 года административные барьеры сведены к минимуму (интегральная оценка уровня административных барьеров равна 1) по следующим услугам:

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

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

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

В таблице 25 представлена динамика интегрального показателя уровня административных барьеров за период 2011 – 2014 гг.

Таблица 25 ‑ Динамика интегрального показателя уровня административных барьеров за период 2011 – 2014 гг.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральный показатель** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** | **2013** | **2014** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) | 0,84 | 0,98 | 0,93 | 0,98 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятель­ности (за исключением деятельности, осу­ществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук) |  | 0,96 | 0,90 | 0,97 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений |  | 0,99 | 0,96 | 0,95 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 0,81 | 1,00 | 1,00 | 0,99 |
| 5 | Государственная аккредитация образователь­ной деятельности организаций, осуществля­ющих образовательную деятельность на территории НСО |  |  | 0,91 | 1,00 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 0,79 | 0,95 | 1,00 | 0,77 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов |  | 0,91 | 0,99 | 0,90 |
| 8 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области |  |  | 1,00 | 0,85 |
|  | **Среднее значение** | **0,81** | **0,96** | **0,96** | **0,92** |

Согласно данным таблицы 25, интегральный показатель уровня административных барьеров по результатам мониторинга 2014 года несколько снизился по отношению к показателям прошлых лет, что может свидетельствовать о росте административных барьеров и снижении качества и доступности, исследуемых государственных услуг.

### *1.1.3 Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью*

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

*1. Совершенствование нормативной правовой базы.*

В ходе мониторинга выявлено, что предоставление услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» регламентируется Административным регламентом, утвержденным Приказом Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области от 14.12.2010 №79.

По результатам анализа положений Административного регламента определено, что в нем содержатся отсылочные нормы на нормативный правовой акт, который утратил силу, в частности, на Постановление Губернатора Новосибирской области от 25.03.2009 № 118.

В связи с этим Министерству транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области может быть рекомендовано внести соответствующие изменения в административный регламент по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области, утвержден приказом министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области.

Кроме того, установленные в административных регламентах предоставления государственных услуг нормативные значения времени ожидания в очереди на подачу документов и получение результата услуги превышают целевой показатель реализации Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в соответствии с которым сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году – до 15 минут,

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

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

* санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности;
* документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии;
* заключение органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культивируемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами РФ;
* сведения о наличии у соискателя лицензии в собственности или на ином законном основании помещений, заявленных для осуществления лицензируемого вида деятельности;
* сведения, внесенные в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним, 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;
* сведения, содержащиеся в едином государственном реестре юридических лиц (государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, данные документа, подтверждающие факт внесения сведений о юридическом лице, его правопреемнике в государственный реестр юридических лиц, адрес места нахождения органа, осуществившего государственную регистрацию), едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающие факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, адрес места нахождения органа, осуществившего государственную регистрацию), идентификационный номер налогоплательщика и данные документа о постановке соискателя лицензии, лицензиата на учет в налоговом органе;
* сведения о соответствии помещения требованиям пожарной безопасности и другие данные.

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

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

Так, например, заявители жаловались, что существенной для них проблемой является территориальная удаленность друг от друга управлений автотранспорта федерального, регионального и местного значения. В связи с этим, целесообразно организовать предоставление услуг, указанных органов власти и учреждений в одном месте.

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

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

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

## 1.2 Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области, в том числе в разрезе государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, в разрезе органов власти и местного самоуправления, а также в разрезе показателей

В соответствии с Описанием объекта закупки перед Консультантом поставлена задача: провести внешний мониторинг качества и предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области на основе Программы и Порядка проведения регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, предоставленных в Описании объекта закупки.

По согласованию с Заказчиком (письмо Минэкономразвития НСО от 16.10.2014 №1234-02-38/8) определены следующие государственные и муниципальные услуги для проведения внешнего мониторинга, а именно:

*1)* *32 государственные услуги*:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.

2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.

3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области

4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.

5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.

6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

7. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области

8. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;

9. Присвоение звания «Ветеран труда».

10. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941–1945 годов.

11. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений.

12. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».

13. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.

14. Государственная регистрация рождения.

15. Государственная регистрация заключения брака.

16. Государственная регистрация расторжения брака.

17. Государственная регистрация усыновления(удочерения).

18. Государственная регистрация установления отцовства.

19. Государственная регистрация перемены имени.

20. Государственная регистрация смерти.

21. Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния.

22. Истребование личных документов.

23. Восстановление (аннулирование)записи акта гражданского состояния.

24. Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области, предназначенных для использования на территории иностранных государств.

25. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния.

26. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области

27. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.

28. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

29. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.

30. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.

31. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

32. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

2) *16 муниципальных 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

7. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

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

9. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

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

11. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.

12. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.

13. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

14. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.

15. Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.

16. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Исследование проведено путем опроса заявителей, обратившихся за получением указанных услуг в исполнительные органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области в период проведения мониторинга.

Внешний мониторинг качества предоставления государственных услуг проводился в двух городских округах (г. Новосибирск и г. Искитим) и трех муниципальных районах (Мошковский, Новосибирский и Чулымский районы) Новосибирской области.

Внешний мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводился в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области (точки опроса – администрации городских округов, администрации муниципальных районов и администрации административных центров муниципальных районов):

*1) городские округа:*

г. Новосибирск

г. Обь

г. Бердск

г. Искитим

р.п. Кольцово

*2) муниципальные районы:*

Баганский район (с. Баган).

Барабинский район (г. Барабинск).

Болотнинский район (г. Болотное).

Венгеровский район (с. Венгерово).

Доволенский район (с. Довольное).

Здвинский район (с. Здвинск).

Искитимский район.

Карасукский район (г. Карасук).

Каргатский район (г. Каргат).

Колыванский район (п.г.т. Колывань).

Коченевский район (п.г.т. Коченево).

Кочковский район (с. Кочки).

Краснозерский район (п.г.т. Краснозерское).

Куйбышевский район (г. Куйбышев).

Купинский район (г. Купино).

Кыштовский район (с. Кыштовка).

Маслянинский район (п.г.т. Маслянино).

Мошковский район (п.г.т. Мошково).

Новосибирский район.

Ордынский район (п.г.т. Ордынское).

Северный район (с. Северное).

Сузунский район (п.г.т. Сузун).

Татарский район (г. Татарск).

Тогучинский район (г. Тогучин).

Убинский район (с. Убинское).

Усть-Тарский район (с. Усть-Тарка).

Чановский район (п.г.т. Чаны).

Черепановский район (г. Черепаново).

Чистоозерный район (п.г.т. Чистоозерное).

Чулымский район (г. Чулым).

Мониторинг проводился в период с 16.10.2014 по 16.11.2014. При проведении опросов использованы формы опросных листов (анкет), согласованные с Заказчиком и размещенные в Приложении 1 к настоящему Отчету.

Общее количество опрошенных составило не менее 2 100, в том числе:

1. По государственным услугам было опрошено не менее 400 респондентов.

2. По муниципальным услугам было опрошено не менее 1 700 респондентов, в том числе в г. Новосибирске не менее 100 респондентов.

Социологический опрос направлен на выявление:

* информированности населения о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;
* временных затрат, которые потребовались для получения государственной (муниципальной) услуги;
* использования услуг посредников при обращении за государственной (муниципальной) услугой;
* удовлетворенности населения качеством исполнения государственной (муниципальной) услуги;

затруднений, возникающих у заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

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

В рамках выполнения мониторинга проведен сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества государственных и муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком.

Сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества государственных и муниципальных услуг осуществлялся посредством анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых услуг, в том числе административных регламентов и порядков предоставления услуг.

Регламентом является нормативный правовой акт органа власти, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) органа власти при предоставлении государственной услуги.

Административный регламент разрабатывается исполнительным органом, к сфере деятельности которого относится предоставление соответствующей государственной услуги, на основе законодательства.

По результатам анализа определено, что по всем исследуемым государственным услугам утверждены административные регламенты.

Анализ содержания административных регламентов предоставления исследуемых услуг показал, что в целом практически все регламенты соответствуют требованиям, предъявляемым к ним Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 (ред. от 23.01.2014) (далее – Правила).

В административных регламентах установлены нормативные значения следующих параметров качества и доступности услуг:

1. Срок предоставления услуги.
2. Время ожидания в очереди на подачу документов при получении услуги.
3. Время ожидания в очереди на получение результата предоставления услуги.
4. Стоимость предоставления услуги.
5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги.

Стоит отметить, что в регламентах Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области не установлен исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг.

Последним пунктом в перечне указываются «другие документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации для предоставления государственной услуги», что противоречит Правилам разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденным Постановлением Правительства от 16 мая 2011 г. № 373 (ред. от 23.01.2014).

Указанный недостаток также выявлен по итогам работ по мониторингу качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (на базе исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления), в том числе по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, в марте и октябре 2013 года.

Сводные данные о нормативно установленных значениях полных временных затрат заявителей при получении государственных услуг в органах исполнительной власти Новосибирской области представлены в табл. 26.

Таблица 26 – Сводные данные о нормативно установленных значениях полных временных затрат заявителей при получении государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Срок предоставления (дней)** | **Время ожидания в очереди (мин.)** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **на подачу документов** | **на получение результата** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 57 | 15 | не обращается |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 57 | 15 | не обращается |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 90 | 15 | не обращается |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 90 | 15 | не обращается |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 62 | 15 | 15 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 41[[23]](#footnote-23) | 15 | не обращается |
| 7 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 90 | 15 | не обращается |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 60 | 15 | 15 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 75 | 15 | 15 |

| Продолжение таблицы 26 | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Наименование государственной услуги** | **Срок предоставления (дней)** | **Время ожидания в очереди (мин.)** | | |
| **на подачу документов** | **на получение результата** | |
| 10 | | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | 90 | 15 | не обращается | |
| 11 | | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 25 | 15 | не обращается | |
| 12 | | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | 10 | 15 | не обращается | |
| 13 | | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 10 | 15 | 15 | |
| 14 | | Государственная регистрация рождения | в день обращения | 120 | не установлено | |
| 15 | | Государственная регистрация заключения брака | 30[[24]](#footnote-24) | 120 | не установлено | |
| 16 | | Государственная регистрация расторжения брака | 30 | 120 | не установлено | |
| 17 | | Государственная регистрация усыновления(удочерения) | в день обращения | 120 | не установлено | |
| 18 | | Государственная регистрация установления отцовства | в день обращения | 120 | не установлено | |
| 19 | | Государственная регистрация перемены имени | 30 | 120 | не установлено | |
| 20 | | Государственная регистрация смерти | в день обращения | 120 | не установлено | |
| 21 | | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 30 | 120 | не установлено | |
| 22 | | Истребование личных документов | не более 4-х месяцев[[25]](#footnote-25) | 30 | 20 | |
| 23 | | Восстановление (аннулирование)записи акта гражданского состояния | в день обращения | 120 | не установлено | |
| 24 | | Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области, предназначенных для использования на территории иностранных государств | в день обращения | 15 | 15 | |
| 25 | | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | в день обращения | 120 | не установлено | |
| 26 | | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 15[[26]](#footnote-26) | 15 | 5 | |
| 27 | | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 20 (минут)[[27]](#footnote-27) | 15 | не обращается | |
| 28 | | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | не установлен | не установлено | не установлено | |
| 29 | | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 30 | 45[[28]](#footnote-28) | 45[[29]](#footnote-29) | |
| 30 | | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 30 | 45[[30]](#footnote-30) | 45[[31]](#footnote-31) | |
| 31 | | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 5 | 15 | 15 | |
| 32 | | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 5[[32]](#footnote-32) | 15 | 15 | |

Согласно данным табл. 26, нормативный срок предоставления не установлен только по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

Нормативный уровень временных издержек на получение услуг варьируется от 20 минут (по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников») и до 90 календарных дней.

Максимальный нормативный срок предоставления (120 календарных дней) установлен по услуге «Истребование личных документов». При этом в административном регламенте указано, что в случае неполучения истребуемых документов, утери документов срок продлевается руководителем Департамента МИД России, Департамента Минюста России на 3 месяца.

Также достаточно длительный нормативный срок установлен по услугам Министерства социального развития Новосибирской области (максимальное значение – 90 дней):

1. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области.
2. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
3. Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области.
4. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.

По одной услуге не установлено нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов – «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

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.

Практически все исследуемые исполнительные органы государственной власти Новосибирской области внесли изменения в части временных затрат на ожидание в очереди в действующие административные регламенты. Исключение составляет Инспекция гостехнадзора, в административных регламентах которой установлено, что время ожидания в очереди на подачу документов и получение результата услуги не должно превышать 45 мин.

Максимальное нормативное значение времени ожидания в очереди на подачу документов (120 мин.) установлено по услугам органов ЗАГС.

Необходимо отметить, что в административном регламенте, утвержденном Управлением по делам ЗАГС Новосибирской области, установленное время ожидания в очереди соответствует целевому показателю Указа Президента РФ №601.

Сводные данные о нормативно установленных значениях финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг представлены в табл. 27.

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

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Стоимость предоставления услуги** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 0,0 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | 0,0 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области; | 0,0 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 0,0 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 0,0 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | 0,0 |
| 7 | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области. | 0,0 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 0,0 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 0,0 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов. | 0,0 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | 0,0 |
| 12 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР». | 0,0 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 0,0 |
| 14 | Государственная регистрация рождения. | 0,0 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака. | 200,0 |

| Продолжение таблицы 27 | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | | | **Стоимость предоставления услуги** |
| 16 | | Государственная регистрация расторжения брака | 400,0[[33]](#footnote-33) | |
| 17 | | Государственная регистрация усыновления(удочерения) | 0,0 | |
| 18 | | Государственная регистрация установления отцовства | 200,0 | |
| 19 | | Государственная регистрация перемены имени | 1 000,0 | |
| 20 | | Государственная регистрация смерти | 0,0 | |
| 21 | | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 400,0 | |
| 22 | | Истребование личных документов | 200,0 | |
| 23 | | Восстановление (аннулирование)записи акта гражданского состояния | 0,0 | |
| 24 | | Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области, предназначенных для использования на территории иностранных государств | 1 500,0 | |
| 25 | | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния | 200,0[[34]](#footnote-34) | |
| 26 | | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 0,0 | |
| 27 | | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 0,0 | |
| 28 | | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | 0,0 | |
| 29 | | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 300,0 | |
| 30 | | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 1 000,0[[35]](#footnote-35) | |
| 31 | | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 0,0 | |
| 32 | | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 400,0[[36]](#footnote-36) | |

Согласно данным табл. 27, большинство исследуемых услуг (21) предоставляются заявителям бесплатно, за исключением следующих:

1. Государственная регистрация заключения брака (стоимость – 200,0 руб.).
2. Государственная регистрация расторжения брака (стоимость – 400,0 руб.).
3. Государственная регистрация установления отцовства (стоимость – 200,0 руб.).
4. Государственная регистрация перемены имени (стоимость – 1 000,0 руб.).
5. Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния (стоимость – 400,0 руб.).
6. Истребование личных документов (стоимость – 200,0 руб.).
7. Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области, предназначенных для использования на территории иностранных государств (стоимость – 1 500 руб.).
8. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния (стоимость – 200,0 руб.).
9. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (стоимость – 300,0 руб.).
10. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (стоимость – 1 000,0 руб.).
11. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации (стоимость – 400,0 руб.).

По результатам анализа определено, что официальная стоимость финансовых затрат заявителей при получении исследуемых услуг варьируется от 0 до 1 500 руб.

Одним из направлений проводимого мониторинга является исследование соответствия нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Анализ соответствия нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных услуг проведен на основе данных, полученных в результате наблюдения в:

1. Исполнительных органах государственной власти Новосибирской области, а именно:
2. территориальных органах Министерства социального развития Новосибирской области - отделах пособий и социальных выплат;
3. отделах ЗАГС, являющихся органами записи актов гражданского состояния на территории Новосибирской области;
4. государственных казенных учреждениях Новосибирской области центрах занятости населения (далее - центры занятости населения), находящихся в ведении Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области;
5. Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее - инспекция гостехнадзора);
6. Департаменте по охране животного мира Новосибирской области.

Территориальный орган министерства социального развития Новосибирской области - отдел пособий и социальных выплат является органом специальной компетенции, осуществляющим исполнительно-распорядительную деятельность в сфере предоставления мер социальной поддержки населения на территории муниципального района (городского округа) Новосибирской области.

Мониторинг соблюдения показателей стандарта комфортности проводился в отделах пособий и социальных выплат, отделах ЗАГС и центрах занятости населения проводился в 3 муниципальных районах и 2 городских округах Новосибирской области:

1) Мошковский район.

2) Новосибирский район.

3) Чулымский район.

4) г. Искитим.

5) г. Новосибирск.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных услуг в отделах пособий и социальных выплат, представлены в табл. 28.

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

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

- в помещении организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов;

- наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

- рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет;

- среднее время ожидания в очереди на подачу документов и на получение результата услуги.

Нарушение стандарта комфортности выявлены лишь в отделах пособий и социальных выплат Мошковского района и г. Искитима.

Таблица 28 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления государственных услуг в отделах пособий и социальных выплат Новосибирской области

| **№ п/п** | **Установленные требования** | **Норматив** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | |
| 1.1. | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.) | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.2. | Здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы | ***да*** | да | да | да | нет | да | да | да | да |
| 1.3. | В помещении организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.4. | На территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов | ***-*** | нет | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.5. | Вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок | ***да*** | нет | да | да | да | да | да | да | да |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги** | | | | | | | | | |
| 2.1. | Предусмотрены стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для сидения и столы для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг | ***да*** | да | да | да | нет (бланков нет) | да | да | да | да |

| Продолжение таблицы 28 | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Установленные требования** | **Норматив** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** |
| 2.2. | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника органа власти, осуществляющего прием и выдачу документов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 2.3. | Рабочее место работника органа власти оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами. | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| **3.** | **Требования к информационным стендам** | | | | | | | | | |
| 3.1. | Наличие образцов заполнения документов | ***да*** | да | да | да | нет | да | да | да | да |
| 3.2. | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | ***да*** | да | да | да | нет | да | да | да | да |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди** | | | | | | | | | |
| 4.1. | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | ***Не более 15*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 4.2. | Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги, (мин.) | ***Не более 15*** | да | да | да | да | да | да | да | да |

В таблице 28 применяется следующая кодификация муниципальных районов и городских округов:

*(1) Мошковский район, (2) Новосибирский район, (3) Чулымский район, (4)* *г. Искитим, (5) Отдел пособий и социальных выплат Заельцовского района города Новосибирска, (6) Отдел пособий и социальных выплат Кировского района города Новосибирска, (7) Отдел пособий и социальных выплат Октябрьского района города Новосибирска, (8) Отдел пособий и социальных выплат Дзержинского района города Новосибирска.*

В отделе пособий и социальных выплат Мошковского района нарушены следующие установленные требования:

- на территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов;

- вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

В отделе пособий и социальных выплат г. Искитима нарушены такие установленные требования как:

- здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы;

- на столах для оформления документов размещены формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных услуг;

- наличие образцов заполнения документов на информационных стендах;

- наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги на информационных стендах.

Аналогичным образом Консультантом проанализировано соблюдение стандарта комфортности и другими органами государственной власти Новосибирской области: ЗАГС, центрами занятости населения, находящимися в ведении Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области, Инспекцией гостехнадзора и Департаментом по охране животного мира Новосибирской области.

Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области создано в соответствии с законодательством Российской Федерации для организации деятельности по государственной регистрации актов гражданского состояния на территории Новосибирской области и входит в систему исполнительных органов государственной власти области. Отделы ЗАГС являются органами записи актов гражданского состояния на территории Новосибирской области.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных услуг в отделах ЗАГС Новосибирской области представлены в табл. 29.

Данные, представленные в табл. 29, свидетельствуют о том, что все установленные требования соблюдаются практически во всех исследуемых органах ЗАГС Новосибирской области. Исключение составляет орган ЗАГС Мошковского района, где нарушено лишь одно требование «Вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок».

Таблица 29 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления государственных услуг в отделах ЗАГС Новосибирской области

| **№ п/п** | **Установленные требования** | **Норматив** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | |
| 1.1. | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.) | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.2. | Здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.3. | В помещении организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.4. | На территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов | ***-*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.5. | Вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок | ***да*** | нет | да | да | да | да | да | да | да |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги** | | | | | | | | | |
| 2.1. | Предусмотрены стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для сидения и столы для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 2.2. | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника органа власти, осуществляющего прием и выдачу документов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 28 | | | | | | | | | | |
| **№ п/п** | **Установленные требования** | **Норматив** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** |
| 2.3. | Рабочее место работника органа власти оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами. | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| **3.** | **Требования к информационным стендам** | | | | | | | | | |
| 3.1. | Наличие образцов заполнения документов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 3.2. | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди** | | | | | | | | | |
| 4.1. | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | ***Не более 15*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 4.2. | Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги, (мин.) | ***Не более 15*** | да | да | да | да | да | да | да | да |

В таблице 29 применяется следующая кодификация муниципальных районов и городских округов:

*(1) Мошковский район, (2) Новосибирский район, (3) Чулымский район, (4) г. Искитим, (5) ЗАГС Калининского района города Новосибирска, (6) ЗАГС Кировского района города Новосибирска, (7) ЗАГС Ленинского района города Новосибирска, (8) ЗАГС Заельцовского района города Новосибирска.*

Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области является областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, осуществляющим государственное управление и нормативное правовое регулирование в сфере труда, занятости населения, управления системой начального и среднего профессионального образования (за исключением среднего профессионального педагогического образования) на территории Новосибирской области в пределах полномочий, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Новосибирской области, координацию и контроль за деятельностью находящихся в его ведении государственных учреждений Новосибирской области.

Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее - Инспекция гостехнадзора) является областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, осуществляющим исполнительно-распорядительную деятельность по государственному надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники на территории Новосибирской области.

Департамент по охране животного мира Новосибирской области является областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, осуществляющим исполнительно-распорядительную деятельность в сфере охраны, контроля и регулирования использования объектов животного мира и среды их обитания на территории Новосибирской области, а также координацию и контроль за деятельностью подведомственных государственных учреждений Новосибирской области.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных услуг в этих исполнительных органах государственной власти Новосибирской области представлены в табл. 30.

Таблица 30 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области

| **№ п/п** | **Установленные требования** | **Норматив** | **Минтруд НСО** | | | | | | **(7)** | **(8)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** |
| **1.** | **Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | |
| 1.1. | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.) | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.2. | Здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.3. | В помещении организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.4. | На территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов | ***-*** | да | нет | да | да | да | да | да | да |
| 1.5. | Вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги** | | | | | | | | | |
| 2.1. | Предусмотрены стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для сидения и столы для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |

| Продолжение таблицы 30 | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Установленные требования** | **Норматив** | **Минтруд НСО** | | | | | | **(7)** | **(8)** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** |
| 2.2. | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника органа власти, осуществляющего прием и выдачу документов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 2.3. | Рабочее место работника органа власти оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами. | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| **3.** | **Требования к информационным стендам** | | | | | | | | | |
| 3.1. | Наличие образцов заполнения документов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 3.2. | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди** | | | | | | | | | |
| 4.1. | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | ***Не более 15*** | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 4.2. | Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги, (мин.) | ***Не более 15*** | да | да | да | да | да | да | да | да |

В таблице 30 применяется следующая кодификация муниципальных районов и городских округов:

*(1) Мошковский район, (2) Новосибирский район, (3) Чулымский район, (4) г. Искитим, (5) Отдел занятости населения Дзержинского района города Новосибирска, (6) Отдел занятости населения Кировского района города Новосибирска, (7) Инспекция гостехнадзора НСО, (8) Департамент по охране животного мира НСО.*

По остальным исполнительным органам государственной власти Новосибирской области зафиксировано нарушение установленного требования «На территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов» в центре занятости населения Новосибирского района.

Сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества и муниципальных услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение конечного результата услуги, осуществлялся аналогично сбору данных о нормативных значениях по государственным услугам.

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 в сети Интернет).

Так как перечень муниципальных услуг, согласованный с Заказчиком, состоит из районных услуг (т.е. предоставляемых администрацией муниципального района) и поселенческих услуг (т.е. предоставляемых администрациями муниципальных образований, входящих в состав муниципального района), поиск нормативных правовых актов проводился на официальном сайте органов местного самоуправления муниципальных районов и на официальном сайте органов местного самоуправления административных центров муниципальных районов.

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

Стоит указать, что в сети Интернет не удалось обнаружить административные регламенты Здвинского района.

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

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **(1)**[[37]](#footnote-37) | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)[[38]](#footnote-38)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **(11)** | **(12)** | **(13)[[39]](#footnote-39)** | **(14)** | **(15)** | **(16)** | **Количество регламентов** | **Доля регламентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | нет | **12** | **75,00%** |
| 2 | Барабинский район | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | **14** | **87,50%** |
| 3 | Болотнинский район | нет | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | да | нет | нет | да | нет | нет | **9** | **56,25%** |
| 4 | Венгеровский район | да | да | да | да | нет | да | нет | нет | да | да | да | да | нет | да | да | нет | **11** | **68,75%** |
| 5 | Доволенский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | нет | да | **14** | **87,50%** |
| 6 | Здвинский район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | **0** | **0,00%** |
| 7 | Искитимский район | да | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | **6** | **100,00%[[40]](#footnote-40)** |
| 8 | Карасукский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **16** | **100,00%** |
| 9 | Каргатский район | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **15** | **93,75%** |
| 10 | Колыванский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | **15** | **93,75%** |
| 11 | Коченевский район | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **15** | **93,75%** |
| 12 | Кочковский район | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | **13** | **81,25%** |
| 13 | Краснозерский район | нет | да | нет | нет | да | да | да | нет | да | да | да | да | нет | да | да | да | **11** | **68,75%** |
| 14 | Куйбышевский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | нет | да | да | **12** | **75,00%** |
| 15 | Купинский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **16** | **100,00%** |
| 16 | Кыштовский район | да | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | **5** | **31,25%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **(1)[[41]](#footnote-41)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)[[42]](#footnote-42)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **(11)** | **(12)** | **(13)[[43]](#footnote-43)** | **(14)** | **(15)** | **(16)** | **Количество регламентов** | **Доля регламентов** |
| 17 | Маслянинский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | **15** | **93,75%** |
| 18 | Мошковский район | нет | да | нет | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | да | да | да | **12** | **75,00%** |
| 19 | Новосибирский район | да | да | нет | да | нет | да | да | нет | нет | да | да | нет | нет | да | да | да | **10** | **62,50%** |
| 20 | Ордынский район | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | нет | да | да | да | **14** | **87,50%** |
| 21 | Северный район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | **15** | **93,75%** |
| 22 | Сузунский район | да | да | да | да | нет | да | да | нет | да | нет | да | да | нет | да | да | да | **12** | **75,00%** |
| 23 | Татарский район | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | **9** | **56,25%** |
| 24 | Тогучинский район | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **15** | **93,75%** |
| 25 | Убинский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **16** | **100,00%** |
| 26 | Усть-Тарский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | **14** | **87,50%** |
| 27 | Чановский район | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | нет | **14** | **87,50%** |
| 28 | Черепановский район | нет | да | нет | нет | да | нет | да | да | да | да | да | нет | нет | да | да | да | **10** | **62,50%** |
| 29 | Чисторозерный район | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | **1** | **6,25%** |
| 30 | Чулымский район | да | да | да | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | **8** | **50,00%** |
| 31 | г. Бердск | да | да | да | нет | нет | нет | да | да | да | да | да | да | нет | да | да | да | **12** | **75,00%** |
| 32 | г. Искитим | да | да | да | нет | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **13** | **81,25%** |
| 33 | г. Новосибирск | да | да | да | да | нет | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да | **15** | **93,75%** |
| 34 | г. Обь | нет | да | да | нет | нет | да | нет | нет | нет | да | да | да | нет | нет | да | да | **8** | **50,00%** |
| 35 | р.п. Кольцово | да | нет | нет | нет | да | нет | нет | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да | **9** | **56,25%** |
|  | **Количество регламентов** | **28** | **29** | **26** | **23** | **19** | **30** | **30** | **26** | **29** | **25** | **28** | **26** | **10** | **26** | **29** | **22** | **406** |  |

1. *Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады).*
2. *Предоставление жилых помещений по договорам социального найма.*
3. *Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.*
4. *Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация).*
5. *Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений.*
6. *Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов*
7. *Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*
8. *Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*
9. *Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*
10. *Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*
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.*
15. *Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.*
16. *Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

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

Административные регламенты по всем исследуемым услугам размещены на официальном сайте администрации Карасукского, Купинского и Убинского района. Кроме того, наибольшее количество размещенных административных регламентов отмечено в Каргатском (15), Колыванском (15), Коченевском (15), Маслянинском (15), Северном (15), Тогучинском (15) районах и городе Новосибирске (15).

Среднее количество разработанных административных регламентов в каждом муниципальном образовании составило 11-12 регламентов по 16 исследуемым услугам.

Наиболее регламентированными являются следующие услуги:

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (30 административных регламентов);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (30 административных регламентов);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (29 административных регламентов);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (29 административных регламентов);

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений (29 административных регламентов).

Наименее регламентированной является услуга «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (10 административных регламентов).

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.

Выборочный анализ качества административных регламентов позволил выявить следующие недостатки:

* *отсутствие подразделов как структурных единиц регламента*. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 предусмотрено выделение в каждом разделе самостоятельных подразделов;
* исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, и исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, объединены в общий. Тогда как согласно Правилам указанные перечни должны содержаться в различных подразделах;
* *отсутствует подраздел, содержащий перечень услуг*, *которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной* *услуги*, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;
* *отсутствует подраздел, содержащий порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера* такой платы;
* *отсутствие единообразия при исчислении сроков предоставления услуг* – в одном и том же поселении по одним услугам сроки исчисляются в календарных днях, по другим – в рабочих. Такой подход ухудшает понимание регламентов заявителями;
* *не указано начало исчисления сроков*, либо *в качестве даты начала исчисления сроков приводится дата, неясная для заявителя* (внутренние сроки администрации), что приводит к неоднозначному толкованию и некорректному их исчислению заявителями;
* *несоответствие раздела, касающегося форм контроля за предоставлением муниципальной услуги, требованиям установленным пунктом 18 Правил.* Не установлен порядок осуществления плановых и внеплановых проверок, ответственность должностных лиц и муниципальных служащих органов местного самоуправления, положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций;
* *отсутствует описание административной процедуры по формированию и направлению межведомственного запроса;*
* *отсутствует порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», административных процедур, указанных в подпункте «в» пункта 15 Правил;*

По услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение», «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в административных регламентах указывается, что услуги, необходимые и обязательные для получения муниципальных услуг, предоставляются бесплатно, в то время как для получения указанных услуг требуется изготовление проектной документации, которое осуществляется по рыночным ценам.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления муниципальных районов, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах, размещенных в открытых источниках и предоставленных органами местного самоуправления.

Анализ соответствия нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг проведен на основе данных, полученных в результате наблюдения в исполнительно-распорядительных органах муниципальных образований Новосибирской области, а именно:

1. администрациях городских округов Новосибирской области;
2. администрациях муниципальных районов Новосибирской области;
3. администрациях административных центров муниципальных районов.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях городских округов представлены в табл. 32.

Нарушений установленных требований стандарта комфортности в администрациях городских округов не выявлено.

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях муниципальных районов представлены в табл. 33.

Таблица 32 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях городских округов Новосибирской области

| **№ п/п** | **Установленные требования** | ***Норматив*** | **г. Бердск** | **г. Искитим** | **р.п. Кольцово** | **г. Обь** | **Г. Новосибирск** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октябрьский район** | **Центральный округ** | **Ленинский район** |
| **1.** | **Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | |
| 1.1. | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.2. | Здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.3. | В помещении организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.4. | На территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов | ***-*** | да | да | да | да | да | да | да |
| 1.5. | Вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги** | | | | | | | | |
| 2.1. | Предусмотрены стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для сидения и столы для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |
| 2.2. | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника органа власти, осуществляющего прием и выдачу документов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |

| Продолжение таблицы 32 | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Установленные требования** | ***Норматив*** | **г. Бердск** | **г. Искитим** | **р.п. Кольцово** | **г. Обь** | **Г. Новосибирск** | | |
| **Октябрьский район** | **Центральный округ** | **Ленинский район** |
| 2.3. | Рабочее место работника органа власти оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами. | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |
| **3.** | **Требования к информационным стендам** | | | | | | | | |
| 3.1. | Наличие образцов заполнения документов | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |
| 3.2. | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | ***да*** | да | да | да | да | да | да | да |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди** | | | | | | | | |
| 4.1. | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | ***Не более 15*** | да | да | да | да | да | да | да |
| 4.2. | Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги, (мин.) | ***Не более 15*** | да | да | да | да | да | да | да |

Таблица 33 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях муниципальных районов Новосибирской области

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.2 | Здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы | **да** | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.3 | В помещении организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

| Продолжение таблицы 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** |
| 1.4 | На территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов | **-** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.5 | Вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Предусмотрены стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для сидения и столы для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника органа власти, осуществляющего прием и выдачу документов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.3 | Рабочее место работника органа власти оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами. | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | **да** | + | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | **Не более 15** | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 4.2 | Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги, (мин.) | **Не более 15** | + | + | + | + | + | + | + | - | + | + | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

В таблице 33 применяется следующая кодификация муниципальных районов:

*(1)- Баганский, (2)- Барабинский, (3) -Болотнинский,(4) -Венгеровский, (5) - Доволенский, (6)- Здвинский, (7) -Искитимский, (8) - Карасукский, (9)- Каргатский, (10) - Колыванский, (11) - Коченевский, (12) - Кочковский, (13) - Краснозёрский, (14) - Куйбышевский, (15) - Купинский, (16) - Кыштовский, (17) - Маслянинский, (18)- Мошковский, (19) - Новосибирский, (20) - Ордынский, (21) - Северный, (22) -Сузунский, (23) - Татарский, (24) - Тогучинский, (25) - Убинский, (26) - Усть-Таркский, (27) - Чановский, (28) - Черепановский, (29) - Чистоозёрный, (30) – Чулымский.*

Согласно данным табл. 33, большинство установленных требований стандарта комфортности соблюдаются во всех администрациях муниципальных районов Новосибирской области. Среди тех параметров комфортности, которые соблюдаются практически в каждом исследованном органе стоит отметить:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

- помещение оборудовано информационной табличкой, содержащей полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также информацию о режиме работы;

- в помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей;

- наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

- рабочее место сотрудника оборудовано компьютером с возможностью доступа к информационной системе (базе данных), сети Интернет.

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

- здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы (Администрация Болотнинского района);

- на территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов (Администрация Новосибирского района);

- вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок (Администрации Коченевского и Сузунского районов);

- предусмотрены стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для сидения и столы для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг (Администрация Колыванского района);

- наличие образцов заполнения документов (Администрация Каргатского района);

- наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги (Администрация Каргатского района);

- среднее время ожидания в очереди для подачи документов и для получения результатов услуги (не более 15 мин.) (Администрации Карасукского и Краснозерского районов).

Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях административных центров муниципальных районов, представлены в табл. 34.

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

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

- территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов;

- в помещении предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей;

- наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника органа власти, осуществляющего прием и выдачу документов;

- рабочее место работника органа власти оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Таблица 34 – Сводные данные о соответствии нормативно установленных и фактических значений показателей стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг в администрациях административных центров муниципальных районов Новосибирской области

| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные или муниципальные услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.). | да | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.2 | Здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы | да | + | + | - | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 1.3 | В помещении организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов | да | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

| Продолжение таблицы 34 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Установленные требования** | **Норматив** | **1** | | **2** | | **3** | | **4** | | **5** | | **6** | | **8** | | **9** | | **10** | | **11** | | **12** | | **13** | | **14** | | **15** | | **16** | | **17** | | **18** | | **20** | | **21** | | **22** | | **23** | | **24** | | **25** | | **26** | | **27** | | **28** | | **29** | | **30** | |
| 1.4 | На территории, прилегающей к зданию органа власти, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов | - | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | |
| 1.5 | Вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок | да | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | - | | - | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + |
| **2.** | **Требования к залу ожидания и местам заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Предусмотрены стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для сидения и столы для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг | да | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + |
| 2.2 | Наличие информационных табличек с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника органа власти, осуществляющего прием и выдачу документов | да | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + |
| 2.3 | Рабочее место работника органа власти оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами. | да | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + |
| **3.** | **Требования к информационным стендам:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Наличие образцов заполнения документов | да | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + |
| 3.2 | Наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги | да | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + |
| **4.** | **Требования к срокам ожидания в очереди:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов, (мин.) | Не более 15 | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | - | | + | | + |
| 4.2 | Среднее время ожидания в очереди для получения результатов услуги, (мин.) | Не более 15 | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | - | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | + | | - | | + | | + |

В таблице 34 применяется следующая кодификация административных центров муниципальных районов:

*(1)- с. Баган, (2)- г. Барабинск, (3) –г. Болотное,(4) –с.Венгерово, (5) – с. Довольное, (6)- с. Здвинск, (7) – г. Искитим, (8) – г. Карасук, (9)- г. Каргат, (10) – р. п. Колывань, (11) – р. п. Коченево, (12) – с. Кочки, (13) – р.п. Краснозерский, (14) – г. Куйбышев, (15) – г. Купино, (16) – с. Кыштовка, (17) – р. п. Маслянино, (18)- р. п. Мошково, (19) - Новосибирский, (20) – р. п. Ордынское, (21) – с. Северное, (22) –р. п. Сузун, (23) – г. Татарск, (24) – г. Тогучин, (25) – с. Убинский, (26) - Усть-Тарка, (27) – р. п. Чаны, (28) – г. Черепаново, (29) – р. п. Чистоозерное, (30) – г. Чулым.*

В ходе анализа выявлены следующие нарушения стандарта комфортности:

- здание (помещение) органа власти оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, а также информацию о режиме его работы (Администрация г. Болотное);

- вход в здание (помещение) органа власти и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок (Администрации с. Венгерово, р.п. Колывань, р.п. Коченево, р.п. Сузун);

- предусмотрены стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для сидения и столы для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг (Администрация с. Венгерово);

- наличие образцов заполнения документов (Администрация с. Венгерово);

- наличие перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги (Администрация с. Венгерово);

- среднее время ожидания в очереди для подачи документов и для получения результатов услуги (15 мин.) (Администрации г. Карасук, р.п. Краснозерский, г. Черепаново).

По результатам работ по указанному направлению проведен:

- сбор данных о нормативно установленных значениях показателей качества государственных и муниципальных услуг по перечню, определенному Заказчиком;

- анализ соответствия нормативно установленных и фактических значений стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, будут использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах, размещенных в открытых источниках и предоставленных органами власти по запросу.

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

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

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

В соответствии с долгосрочной целевой программой «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009-2015 годы», утверждённой Постановлением Правительства Новосибирской области от 28.08.2009 № 326-па, по заказу Министерства экономического развития Новосибирской области в период с 16.10.2014 по 16.11.2014 был проведен внешний мониторинг качества предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

Основная цель мониторинга – выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных услуг, а также отслеживание динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.

По согласованию с Заказчиком для проведения мониторинга были определены пять исполнительных органов государственной власти Новосибирской области:

1. Министерство социального развития Новосибирской области.
2. Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области.
3. Управление ЗАГС.
4. Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее - Инспекция гостехнадзора).
5. Департамент по охране животного мира Новосибирской области.

Для проведения исследования степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг на базе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, по согласованию с Заказчиком (Письмо Минэкономразвития НСО от 16.10.2014 № 1234-02-38/8), был определен следующий перечень государственных услуг:

***1. Министерство социального развития***

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.
2. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.
3. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области
4. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.
5. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.
6. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
7. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области
8. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»;
9. Присвоение звания «Ветеран труда».
10. Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.
11. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений.
12. Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».
13. Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи

***2. Управление по делам ЗАГС***

1. Государственная регистрация рождения.
2. Государственная регистрация заключения брака.
3. Государственная регистрация расторжения брака.
4. 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.

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

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

***4. Инспекция государственного технического надзора***

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

***5. Департамент по охране животного мира Новосибирской области***

1. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
2. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Таким образом, Консультантом проведен мониторинг качества и доступности 32 государственных услуг, в том числе:

1. Министерства социального развития – 13 услуг.
2. Управления по делам ЗАГС – 12 услуг.
3. Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов – 3 услуги.
4. Инспекции государственного технического надзора – 2 услуги.
5. Департамента по охране животного мира Новосибирской области – 2 услуги.

Для отражения реальной ситуации в сфере оказания государственных услуг в Новосибирской области в качестве респондентов социологического опроса выступили граждане Российской Федерации, которые обращались в период проведения мониторинга в исполнительные органы государственной власти Новосибирской области за получением государственных услуг.

Опрос заявителей посредством анкет проводился непосредственно в органах власти, предоставляющих государственные услуги. Стоит отметить, что опрос по услугам Министерства социального развития, Управления по делам ЗАГС в Новосибирской области и Министерства труда занятости и трудовых ресурсов проводился в двух городских округах (г. Новосибирск и г. Искитим) и трех муниципальных районах (Мошковский, Новосибирский и Чулымский районы) Новосибирской области.

Общее количество респондентов по всем исследуемым услугам составило 410 человек, в том числе:

1. Министерства социального развития – 181 респондент;
2. Управления по делам ЗАГС – 96 респондентов;
3. Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов – 93 респондента;
4. Инспекции государственного технического надзора – 20 респондентов;
5. Департамента по охране животного мира Новосибирской области – 20 респондентов.

В ходе исследования определено, что практически все респонденты (97,32%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой. Конечным результатом рассмотрения обращения стал отказ для 2,68% респондентов, обратившихся за получением следующих услуг:

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

2. «Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка».

3. «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области».

4. «Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области».

5. «Государственная регистрация заключения брака».

6. «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников».

7. «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации».

В разрезе органов власти Новосибирской области доля респондентов, получивших положительное решение по результатам рассмотрения обращения:

1. Министерства социального развития – 98% респондентов;
2. Управления по делам ЗАГС – 99% респондентов;
3. Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов – 95% респондентов;
4. Инспекции государственного технического надзора – 100% респондентов;
5. Департамента по охране животного мира Новосибирской области – 95% респондентов.

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

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных услуг**

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

Административный регламент разрабатывается исполнительным органом, к сфере деятельности которого относится предоставление соответствующей государственной услуги, на основе федеральных законов, нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов Новосибирской области, положения об исполнительном органе и в соответствии с Порядком разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Новосибирской области административных регламентов предоставления государственных услуг.[[44]](#footnote-44)

Административные регламенты разработаны по всем исследуемым государственным услугам. Уровень регламентации на момент проведения мониторинга составил 100%.

При оценке параметров качества и доступности предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения этих параметров, установленные в административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 19,3% опрошенных. 46,8% респондентов отметили, что приблизительно знакомы с текстом регламента. Остальные опрошенные (33,9%) указали, что не знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги (табл. 35).

Таблица 35 – Доля респондентов, знакомых с текстом административного регламента, в разрезе органов исполнительной власти Новосибирской области

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование ОИВ НСО** | **Хорошо знакомы с текстом регламента (%)** | **Приблизительно знакомы с текстом регламента (%)** | **Не знакомы с текстом регламента (%)** |
| ***1.*** | ***Минсоцразвития*** | ***28,2%*** | ***54,7%*** | ***17,1%*** |
| 1.1. | Мошковский район | 32,0% | 64,0% | 4,0% |
| 1.2. | Новосибирский район | 17,5% | 50,0% | 32,5% |
| 1.3. | Чулымский район | 63,4% | 34,2% | 2,4% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 35 | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование ОИВ НСО** | **Хорошо знакомы с текстом регламента (%)** | **Приблизительно знакомы с текстом регламента (%)** | **Не знакомы с текстом регламента (%)** |
| 1.4. | Искитим | 17,2% | 68,5% | 14,3% |
| 1.5. | Новосибирск | 10,0% | 62,5% | 27,5% |
| ***2.*** | ***Управление по делам ЗАГС*** | ***12,5%*** | ***35,4%*** | ***52,1%*** |
| 2.1. | Мошковский район | 46,7% | 20,0% | 33,3% |
| 2.2. | Новосибирский район | 10,0% | 75,0% | 15,0% |
| 2.3. | Чулымский район | 0,0% | 100,0% | 0,0% |
| 2.4. | Искитим | 15,0% | 75,0% | 10,0% |
| 2.5. | Новосибирск | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| ***3.*** | ***Минтруд*** | ***10,8%*** | ***37,6%*** | ***51,6%*** |
| 3.1. | Мошковский район | 25,0% | 60,0% | 15,0% |
| 3.2. | Новосибирский район | 5,0% | 35,0% | 60,0% |
| 3.3. | Чулымский район | 33,3% | 66,7% | 0,0% |
| 3.4. | Искитим | 5,0% | 65,0% | 30,0% |
| 3.5. | Новосибирск | 6,7% | 3,3% | 90,0% |
| ***4.*** | ***Инспекция гостехнадзора*** | ***15,0%*** | ***60,0%*** | ***25,0%*** |
| ***5.*** | ***Департамент по охране животного мира*** | ***15,0%*** | ***60,0%*** | ***25,0%*** |
|  | **Среднее значение** | **19,3%** | **46,8%** | **33,9%** |

Согласно данным табл. 35 не знакомы с текстом регламента все респонденты, опрошенные в Отделе ЗАГС г. Новосибирска.

1. **Степень востребованности государственных услуг**

Всего по государственным услугам исполнительных органов государственной власти Новосибирской области было опрошено 410 заявителей (табл. 36).

Таблица 36 – Количество опрошенных заявителей по государственным услугам

| **№ п/п** | **Наименование органа власти/муниципального образования** | **Количество опрошенных** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Общее количество респондентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** | **31** | **32** |
|  | ***Министерство социального развития*** | ***12*** | ***11*** | ***19*** | ***10*** | ***10*** | ***37*** | ***10*** | ***14*** | ***13*** | ***0*** | ***23*** | ***0*** | ***22*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***181*** |
| 1 | Мошковский район | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 |  |  | 4 |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 25 |
| 2 | Новосибирский район | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 2 |  |  | 8 |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 40 |
| 3 | Чулымский район | 5 | 2 | 2 | 4 |  | 11 | 2 | 3 | 7 |  | 2 |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 41 |
| 4 | Искитим | 2 | 1 | 6 |  |  | 13 | 3 | 3 |  |  | 6 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 35 |
| 5 | Новосибирск | 2 | 5 | 4 |  | 7 | 5 |  | 5 | 6 |  | 3 |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 40 |
|  | ***Управление по делам ЗАГС*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***28*** | ***22*** | ***13*** | ***0*** | ***1*** | ***6*** | ***8*** | ***3*** | ***3*** | ***0*** | ***0*** | ***12*** |  |  |  |  |  |  |  | ***96*** |
| 1 | Мошковский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 | 4 |  |  |  | 2 | 4 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  | 15 |
| 2 | Новосибирский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 3 | 3 |  |  |  | 2 | 1 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 4 | Искитим |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 | 5 | 2 |  |  | 4 | 1 | 1 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  | 20 |
| 5 | Новосибирск |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 14 | 10 | 8 |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  | 40 |
|  | ***Министерство труда (центры занятости)*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***42*** | ***32*** | ***19*** |  |  |  |  | ***93*** |
| 1 | Мошковский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 19 |  | 1 |  |  |  |  | 20 |
| 2 | Новосибирский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 | 7 | 6 |  |  |  |  | 20 |
| 3 | Чулымский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  |  | 3 |
| 4 | Искитим |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 | 12 | 2 |  |  |  |  | 20 |
| 5 | Новосибирск |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | 10 | 10 |  |  |  |  | 30 |
|  | ***Инспекция гостехнадзора*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***10*** | ***10*** |  |  | ***20*** |
|  | ***Департамент по охране животного мира*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***10*** | ***10*** | ***20*** |

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

В таблице 36 используется следующая кодификация государственных услуг:

1. *Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.*
2. *Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.*
3. *Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области.*
4. *Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.*
5. *Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.*
6. *Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.*
7. *Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области*
8. *Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области».*
9. *Присвоение звания «Ветеран труда».*
10. *Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов.*
11. *Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений.*
12. *Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР».*
13. *Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи.*
14. *Государственная регистрация рождения.*
15. *Государственная регистрация заключения брака.*
16. *Государственная регистрация расторжения брака.*
17. *Государственная регистрация усыновления(удочерения).*
18. *Государственная регистрация установления отцовства.*
19. *Государственная регистрация перемены имени.*
20. *Государственная регистрация смерти.*
21. *Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния.*
22. *Истребование личных документов.*
23. *Восстановление (аннулирование)записи акта гражданского состояния.*
24. *Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области, предназначенных для использования на территории иностранных государств.*
25. *Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния.*
26. *Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области.*
27. *Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.*
28. *Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.*
29. *Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.*
30. *Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков.*
31. *Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.*
32. *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.*

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить наиболее массовые и востребованные услуги (табл. 37)

Таблица 37 – Востребованность государственных услуг, вошедших в мониторинг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество опрошенных заявителей** | **Доля от общего числа опрошенных, (%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 12 | *2,93* |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 11 | *2,68* |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 19 | *4,63* |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 10 | *2,44* |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 10 | *2,44* |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 37 | *9,02* |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 10 | *2,44* |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 14 | *3,41* |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 13 | *3,17* |
| 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 | *5,61* |
| 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 | *5,37* |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 28 | *6,83* |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 22 | *5,37* |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 13 | *3,17* |
| 17 | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | 0 | *0,00* |
| 18 | Государственная регистрация установления отцовства | 1 | *0,24* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 37 | | | |
| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество опрошенных заявителей** | ***Доля от общего числа опрошенных, (%)*** |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени | 6 | *1,46* |
| 20 | Государственная регистрация смерти | 8 | *1,95* |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 3 | *0,73* |
| 22 | Истребование личных документов | 3 | *0,73* |
| 23 | Восстановление (аннулирование) записи акта гражданского состояния | 0 | *0,00* |
| 24 | Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области, предназначенных для использования на территории иностранных государств | 0 | *0,00* |
| 25 | 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 | *2,93* |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 42 | *10,24* |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 32 | *7,80* |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 19 | *4,63* |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 10 | *2,44* |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 10 | *2,44* |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 10 | *2,44* |
| 32 | 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 | 10 | *2,44* |
|  | **Всего заявителей** | **410** | **100,0%** |

Максимальное количество заявителей - 42 человека, что составило 10,24% от числа опрошенных, обратилось за получением услуги «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области». 9,02% респондентов обратились за получением услуги «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

Не зафиксировано обращений заявителей за услугами:

- «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов»;

- «Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР»;

- «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».

В дальнейшем расчет аналитических показателей по государственным услугам проводился без учета данных по услугам, по которым опрошено менее 3 респондентов, в целях минимизации погрешности проводимого исследования.[[45]](#footnote-45)

1. **Оценка доступности государственных услуг**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 38.

Среднее значение уровня доступности государственных услуг составило 4,42 балла, что практически соответствует результату 2013 года (4,40 балла). Данный показатель можно оценить как «хорошо».

Таблица 38 – Рейтингование государственных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 25 | 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 | 4,94 | 4,83 | 4,86 | **4,90** |

| Продолжение таблицы 38 | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **Среднее значение** |
| **2** | 15 | Государственная регистрация заключения брака | 4,58 | 4,75 | 4,77 | 4,68 | **4,69** |
| **3** | 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,77 | 4,77 | 4,35 | 4,85 | **4,68** |
| **4-5** | 14 | Государственная регистрация рождения | 4,62 | 4,79 | 4,66 | 4,63 | **4,67** |
| **4-5** | 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 4,33 | 4,67 | 5,00 | 4,67 | **4,67** |
| **6** | 19 | Государственная регистрация перемены имени | 4,75 | 4,75 | 4,50 | 4,63 | **4,66** |
| **7** | 20 | Государственная регистрация смерти | 4,63 | 4,50 | 4,63 | 4,50 | **4,56** |
| **8** | 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 4,43 | 4,65 | 4,61 | 4,42 | **4,53** |
| **9** | 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4,45 | 4,47 | 4,56 | 4,59 | **4,52** |
| **10-11** | 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,62 | 4,67 | 4,19 | 4,55 | **4,50** |
| **10-11** | 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 4,53 | 4,53 | 4,52 | 4,44 | **4,50** |
| **12** | 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 4,52 | 4,46 | 4,52 | 4,44 | **4,48** |
| **13** | 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,49 | 4,52 | 4,45 | 4,37 | **4,46** |
| **14** | 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,39 | 4,42 | 4,34 | 4,37 | **4,38** |
| **15** | 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 4,39 | 4,46 | 4,28 | 4,29 | **4,36** |
| **16** | 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 4,50 | 4,25 | 4,32 | 4,27 | **4,33** |
| **17** | 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 4,30 | 4,40 | 3,70 | 4,80 | **4,30** |
| **18** | 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,30 | 4,30 | 4,10 | 4,42 | **4,28** |
| **19** | 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 4,38 | 4,34 | 4,50 | 3,82 | **4,26** |
| **20-21** | 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 4,23 | 4,23 | 4,01 | 4,23 | **4,18** |
| **20-21** | 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 4,20 | 4,20 | 3,90 | 4,40 | **4,18** |
| **22** | 22 | Истребование личных документов | 4,00 | 4,00 | 4,67 | 4,00 | **4,17** |
| **23** | 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 4,30 | 4,20 | 3,50 | 4,00 | **4,00** |
| **24-25** | 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 3,81 | 3,93 | 3,90 | 4,05 | **3,92** |
| **24-25** | 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 4,11 | 4,11 | 3,42 | 4,03 | **3,92** |
| **26** | 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 3,80 | 4,00 | 3,60 | 4,10 | **3,88** |
|  |  | **Среднее значение** | **4,44** | **4,47** | **4,37** | **4,40** | **4,42** |

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

В таблице 38 установлено следующее обозначение показателей «Уровня доступности»:

*(1) Доступность информации о порядке предоставления услуги;*

*(2) Полнота и понятность представленной информации;*

*(3) Удобство графика работы;*

*(4) Получение информации о стадии рассмотрения обращения.*

Согласно данным табл. 38 уровень доступности 12 услуг превышает среднее значение. Первые три места в рейтинге занимают услуги:

1. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния (4,9 баллов).
2. Государственная регистрация заключения брака (4,69 балла).
3. Присвоение звания «Ветеран труда» (4,68 балла).

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

1. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (3,92 балла).
2. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка (3,92 балла).
3. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (3,88 балла).

В разрез подкритериев уровня доступности наибольшие оценки присвоены подкритерию «Полнота и понятность представленной информации» (4,47 баллов). Наименьшие оценки – подкритерию «Удобство графика работы» (4,37 баллов). В 2013 году данные подкритерии были оценены в 4,41 и 4,31 балла соответственно.

В табл. 39 представлено рейтингование исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню доступности предоставления услуг.

Таблица 39 – Рейтингование государственных органов власти по уровню доступности услуг

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **Среднее значение** | | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| **1** | Управление по делам ЗАГС | 4,60 | 4,70 | 4,73 | 4,61 | ***4,71*** | ***4,69*** | ***+*** |
| **2** | Министерство труда (центры занятости) | 4,55 | 4,57 | 4,39 | 4,45 | ***4,51*** | ***4,17*** | ***+*** |
| **3** | Министерство социального развития (отделы пособий и соц. выплат) | 4,35 | 4,34 | 4,24 | 4,29 | ***4,31*** | ***4,46*** | ***-*** |
| **4** | Департамент по охране животного мира | 4,25 | 4,30 | 3,80 | 4,60 | ***4,24*** | ***4,69*** | ***-*** |
| **5** | Инспекция гостехнадзора | 4,05 | 4,10 | 3,55 | 4,05 | ***3,94*** | ***3,98*** | ***-*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,44*** | ***4,47*** | ***4,37*** | ***4,40*** | ***4,42*** | ***4,40*** | ***+*** |

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

В таблице 39 установлено следующее обозначение показателей «Уровня доступности»:

*(1) Доступность информации о порядке предоставления услуги;*

*(2) Полнота и понятность представленной информации;*

*(3) Удобство графика работы;*

*(4) Получение информации о стадии рассмотрения обращения.*

Данные, представленные в табл. 39, показывают, что среднее значение уровня доступности государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области составило 4,46 балла. По результатам рейтингования по уровню доступности определено, что первое место занимает Управление по делам ЗАГС. Последнее место в рейтинге досталось Инспекции гостехнадзора (3,94 балла). Аналогичный результат был получен и в 2013 году.

1. **Оценка уровня качества государственных услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей, которые представлены в таблице 40.

Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,58 балла, что несколько выше показателя 2013 года (4,50 балла). Данный показатель можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично».

Данные свидетельствуют о том, что заявители оценивают уровень качества услуг выше, чем уровень доступности услуг.

Таблица 40 – Рейтингование государственных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 25 | 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 | 4,94 | 4,94 | **4,94** |
| **2** | 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 4,80 | 4,90 | 4,90 | **4,87** |
| **3-4** | 14 | Государственная регистрация рождения | 4,78 | 4,81 | 4,79 | **4,79** |
| **3-4** | 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,85 | 4,68 | 4,85 | **4,79** |
| **5** | 19 | Государственная регистрация перемены имени | 4,75 | 4,75 | 4,75 | **4,75** |

| Продолжение таблицы 40 | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **Среднее значение** |
| **6** | 15 | Государственная регистрация заключения брака | 4,73 | 4,81 | 4,70 | **4,74** |
| **7** | 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 4,85 | 4,68 | 4,57 | **4,70** |
| **8** | 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 4,73 | 4,63 | 4,72 | **4,69** |
| **9-11** | 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,70 | 4,60 | 4,70 | **4,67** |
| **9-11** | 20 | Государственная регистрация смерти | 4,75 | 4,63 | 4,63 | **4,67** |
| **9-11** | 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 5,00 | 4,67 | 4,33 | **4,67** |
| **12-13** | 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,63 | 4,67 | 4,67 | **4,66** |
| **12-13** | 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4,69 | 4,65 | 4,63 | **4,66** |
| **14** | 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 4,59 | 4,51 | 4,55 | **4,55** |
| **15-16** | 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 4,62 | 4,46 | 4,54 | **4,54** |
| **15-16** | 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 4,53 | 4,44 | 4,64 | **4,54** |
| **17-18** | 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,54 | 4,51 | 4,54 | **4,53** |
| **17-18** | 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,59 | 4,44 | 4,56 | **4,53** |
| **19-21** | 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 4,60 | 4,40 | 4,50 | **4,50** |
| **19-21** | 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 4,46 | 4,52 | 4,52 | **4,50** |
| **19-21** | 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 4,57 | 4,43 | 4,48 | **4,50** |
| **22** | 22 | Истребование личных документов | 4,33 | 4,33 | 4,00 | **4,22** |
| **23** | 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 4,40 | 3,90 | 4,30 | **4,20** |
| **24** | 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 4,50 | 3,50 | 4,20 | **4,07** |
| **25** | 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 4,14 | 4,00 | 4,02 | **4,06** |
| **26** | 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 4,03 | 4,03 | 4,03 | **4,03** |
|  |  | **Среднее значение** | **4,63** | **4,54** | **4,57** | **4,58** |

В таблице 40 установлено следующее обозначение показателей «Уровня качества»:

*(1) Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу;*

*(2) Комфортность оказания услуги;*

*(3) Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками).*

Согласно данным табл. 40 уровень качества 14 услуг превышает среднее значение. Первые три места в рейтинге занимают следующие услуги, получившие наибольшие оценки по уровню качества:

1. 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).

2. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (4,87 балла).

3. Государственная регистрация рождения (4,79 балла).

Последние три места в рейтинге заняли следующие услуги:

1. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (4,07 балла).

2. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (4,06 балла).

3. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка (4,03 балла).

В разрезе подкритериев уровня качества наибольшие оценки присвоены подкритерию «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,63 балла), наименьшие оценки – подкритерию «Комфортность оказания услуги» (4,54 балла). В 2013 году указанным подкритериям были присвоены оценки 4,58 и 4,39 балла соответственно.

Рейтинг исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню качества государственных услуг представлен в таблице 41.

Таблица 41 – Рейтингование исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню качества государственных услуг

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **Среднее значение** | | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| **1** | Управление по делам ЗАГС | 4,81 | 4,75 | 4,66 | ***4,77*** | ***4,80*** | ***-*** |
| **2** | Департамент по охране животного мира | 4,70 | 4,65 | 4,70 | ***4,68*** | ***4,83*** | ***-*** |
| **3** | Министерство труда (центры занятости) | 4,63 | 4,60 | 4,64 | ***4,63*** | ***4,43*** | ***+*** |
| **4** | Министерство социального развития (отделы пособий и соц. выплат) | 4,54 | 4,45 | 4,52 | ***4,51*** | ***4,53*** | ***-*** |
| **5** | Инспекция гостехнадзора | 4,45 | 3,70 | 4,25 | ***4,13*** | ***4,22*** | ***-*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,63*** | ***4,54*** | ***4,57*** | ***4,58*** | ***4,50*** | ***+*** |

Данные, представленные в табл. 41, показывают, что среднее значение уровня качества государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области составило 4,58 балла, что несколько выше, чем уровень доступности предоставления услуг (4,50 балла).

По результатам рейтингования исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню качества предоставления услуг определено, что первое место заняло Управление по делам ЗАГС Новосибирской области (4,77 балла). Последнее место в рейтинге досталось Инспекции гостехнадзора (4,13 балла).

Необходимо отметить, что по большинству органов исполнительной власти Новосибирской области отмечено снижение уровня качества предоставления государственных услуг.

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, необходимых для получения государственной услуги***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую государственную услугу. Средние показатели по всем государственным услугам представлены в таблице 42.

Таблица 42 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления государственных услуг

| **№ п/п** | **Кол-во доку-ментов** | **Уровень админи-стративных барьеров** | **Наименование государственной услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 3 и менее | Низкий | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области |
| Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния |
| 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 |
| Государственная регистрация смерти |
| Государственная регистрация заключения брака |
| Государственная регистрация перемены имени |
| Истребование личных документов |
| Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков |
| Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти |
| Государственная регистрация расторжения брака |
| Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния |
| Государственная регистрация рождения |
| Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников |
| Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи |
| 2 | 4 – 6 | Средний | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» |
| Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений |
| Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными |
| Присвоение звания «Ветеран труда» |
| Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним |
| Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области |
| Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области |
| Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг |
| Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком |
| Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области |
| Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка |
| 3 | 7 – 10 | Высокий | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка |
| 4 | 11 и более | Очень высокий | Не выявлено |

Информация, представленная в таблице 42, показывает, что наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей были отнесены к группе с низким уровнем административных барьеров. Среднее количество документов по этим услугам не превышает 3-х документов.

К группе со средним уровнем административных барьеров отнесены услуги:

1. Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области».

2. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений.

3. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

4. Присвоение звания «Ветеран труда».

5. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним.

6. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области.

7. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области

8. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

9. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.

10. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области

11. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.

Респонденты отметили, что для получения этих услуг в среднем требуется 5,33 документа.

В группу с высоким уровнем административных барьеров попала лишь одна услуга «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка», среднее значение количества необходимых документов по которой составило 8,67.

Услуг с очень высоким уровнем административных барьеров не выявлено.

Рейтинг исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по количеству документов, необходимых для получения государственной услуги, представлен в таблице 43.

Таблица 43 – Рейтинг исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по количеству документов, необходимых для получения государственной услуги

| **Рейтинг** | **Наименование исполнительного органа государственной власти Новосибирской области** | **Среднее значение количества предоставляемых заявителем документов** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| **1** | Департамент по охране животного мира | ***2,50*** | ***2,50*** |
| **2** | Управление по делам ЗАГС | ***3,00*** | ***2,75*** |
| **3** | Министерство труда (центры занятости населения) | ***3,33*** | ***2,37*** |
| **4** | Инспекция гостехнадзора | ***4,00*** | ***5,00*** |
| **5** | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | ***5,47*** | ***4,59*** |

Как показывают данные табл. 43, наибольшее количество документов заявители предоставили в Отделы пособий и социальных выплат Минсоцразвития НСО (среднее значение 5,47 документов). Наименьшее количество документов потребовалось предоставить респондентам, обратившимся за получением услуг в Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов (2,37 документа).

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

В ходе исследования определено, что практически все заявители (92,93%) сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза:

1. Минсоцразвития НСО – 92,3% опрошенных.

2. Управление по делам ЗАГС НСО – 100% опрошенных.

3. Минтруд НСО – 95,7% опрошенных.

4. Инспекция гостехнадзора – 45,0% опрошенных.

5. Департамент по охране животного мира – 100% опрошенных.

Данные о доле респондентов, сдавших документы с первого раза, в разрезе исследуемых государственных услуг представлены в табл. 44.

Таблица 44 – Доля респондентов, сдавших документы на получение государственной услуги с первого раза

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Доля респондентов, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 66,67% |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 81,82% |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 100,00% |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 79,99% |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 89,99% |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 97,30% |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 100,00% |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 92,86% |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 100,00% |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 91,31% |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 95,46% |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 100,00% |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 100,00% |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 100,00% |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени | 100,00% |
| 20 | Государственная регистрация смерти | 100,00% |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 100,00% |
| 22 | Истребование личных документов | 100,00% |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | 100,00% |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 100,00% |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 96,87% |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 84,21% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 44 | | |
| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Доля респондентов, %** |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 50,00% |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 40,00% |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 100,00% |
| 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 100,00% |
|  | **Среднее значение** | **92,93%** |

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 (4,15%);

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки) (1,71%);

- не удалось подать документы в связи с большой очередью (0,73%).

О существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, знают лишь 27,3% респондентов:

1. Минсоцразвития НСО – 35,4% опрошенных.

2. Управление по делам ЗАГС НСО – 18,7% опрошенных.

3. Минтруд НСО – 16,1% опрошенных.

4. Инспекция гостехнадзора – 45,0% опрошенных.

5. Департамент по охране животного мира – 30,0% опрошенных.

Данные о доле респондентов, знающих о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, в разрезе исследуемых государственных услуг представлены в табл. 45.

Таблица 45 – Доля респондентов, знающих о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Доля респондентов, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 41,67% |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 18,18% |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 10,53% |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 70,00% |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 30,01% |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 29,72% |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 50,00% |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 28,58% |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 53,85% |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 26,09% |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 54,55% |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 21,43% |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 22,73% |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 7,68% |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени | 0,00% |
| 20 | Государственная регистрация смерти | 0,00% |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 33,33% |
| 22 | Истребование личных документов | 100,00% |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | 16,67% |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 14,27% |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 18,76% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 45 | | |
| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Доля респондентов, %** |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 15,79% |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 20,00% |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 70,00% |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 40,00% |
| 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 20,0% |
|  | **Среднее значение** | **27,3%** |

Данные, представленные в табл. 45, показывают, что никто из заявителей, обратившихся за получением следующих услуг, не знает о существующем запрете:

1) «Государственная регистрация перемены имени».

2) «Государственная регистрация смерти».

В то же время, все респонденты, обратившиеся за получением услуги «Истребование личных документов» отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы.

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в таблице 46.

Таблица 46 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Количество обращений** | **Уровень административ-ных барьеров** | **Наименование государственной услуги** |
| 1 | 2 и менее | Низкий | Государственная регистрация рождения |
| 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 |
| Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним |
| 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 Российской Федерации |
| Государственная регистрация смерти |
| Государственная регистрация перемены имени |
| Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области |
| Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников |
| Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений |
| Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области |
| Государственная регистрация расторжения брака |
| Государственная регистрация заключения брака |
| Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» |
| Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи |
| Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг |
| Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области |
| Присвоение звания «Ветеран труда» |
| Истребование личных документов |
| Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков |
| 2 | 2 – 4 | Средний | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком |
| Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными |
| Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка |
| Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области |
| Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка |
| 3 | 4 – 6 | Высокий | Не выявлено |
| 4 | 6 и более | Очень высокий | Не выявлено |

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга, показал, что количество обращений в различные инстанции и учреждения по всем услугам в среднем составляет 1,77.

Данные, представленные в табл. 46, свидетельствуют о том, что по большинству государственных услуг заявителям пришлось обращаться в различные инстанции (учреждения) не более 2 раз, в связи с чем большинство услуг отнесены к группе с низким уровнем административных барьеров.

К группе со средним уровнем административных барьеров отнесено 5 услуг:

1. Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком.

2. Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными.

3. Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка.

4. Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области.

5. Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка.

Среднее значение по показателю «количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения» в группе со средним уровнем административных барьеров составило 2,45 обращений.

Услуг с высоким и очень высоким уровнем административных барьеров по показателю «количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения» не выявлено.

Среднее значение количества обращений в различные инстанции и учреждения в разрезе по исполнительным органам государственной власти Новосибирской области, предоставляющим услуги, представлено в таблице 47.

Таблица 47 – Количество обращений в различные инстанции (учреждения) в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Среднее значение** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Департамент по охране животного мира | 1,0 | 2,00 |
| 2 | Управление по делам ЗАГС | 1,3 | 1,00 |
| 3 | Инспекция гостехнадзора | 1,5 | 1,00 |
| 4 | Министерство труда (центры занятости населения) | 1,8 | 1,52 |
| 5 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 2,1 | 2,30 |

Как показывают данные табл. 47, наибольшее количество обращений пришлось сделать заявителям, обратившимся за получением государственных услуг, предоставляемых Министерством социального развития – 2,1 обращений. Наименьшее количество обращений в различные инстанции (учреждения) отмечено респондентами, обратившимися за получением государственных услуг, предоставляемых Департаментом по охране животного мира – 1 обращение.

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

***5.3. Количество повторных обращений в один и тот же орган***

Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган власти, составила 15,9%:

1. Минсоцразвития НСО – 13,82% опрошенных.

2. Управление по делам ЗАГС НСО – 9,38% опрошенных.

3. Минтруд НСО – 26,9% опрошенных.

4. Инспекция гостехнадзора – 30,0% опрошенных.

5. Департамент по охране животного мира – 0,0% опрошенных.

Данные о доле респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган власти, в разрезе исследуемых государственных услуг представлены в табл. 48.

Таблица 48 – Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган власти

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Доля респондентов, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 33,3% |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 18,2% |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 15,8% |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 20,0% |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 40,0% |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0,0% |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 20,0% |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 7,1% |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 7,7% |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 13,0% |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 13,6% |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 3,6% |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 13,6% |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 7,7% |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени | 33,3% |
| 20 | Государственная регистрация смерти | 0,0% |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 0,0% |
| 22 | Истребование личных документов | 66,7% |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | 0,0% |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 45,2% |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 9,4% |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 15,8% |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 20,0% |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 40,0% |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 0,00% |
| 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 0,00% |
|  | **Среднее значение** | **15,9%** |

Отсутствуют повторные обращения по 6-ти услугам:

1. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

2. Государственная регистрация смерти.

3. Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния.

4. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния.

5. Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Наибольшие доли респондентов, обращавшихся повторно в органы власти, зафиксированы по следующим услугам:

1. Истребование личных документов (66,7% респондентов).

2. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области (45,2%).

3. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (40,0%).

4. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (40,0%).

Количество повторных обращений в различные инстанции (учреждения) представлено в табл. 49.

Таблица 49 – Количество повторных обращений в различные инстанции (учреждения) в разрезе государственных услуг

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение количества повторных обращений** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 2,50 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 4,00 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 1,50 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 1,00 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 1,67 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 2,00 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 1,00 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 2,00 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 1,50 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 2,00 |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 2,00 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 2,00 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 2,00 |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени | 2,00 |
| 22 | Истребование личных документов | 2,00 |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 3,00 |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,00 |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 2,00 |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 2,00 |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 2,00 |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 0,00 |
| 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 0,00 |
|  | **Среднее значение** | **2,00** |

Необходимость повторных обращений не возникла у заявителей при получении 68,75% исследуемых государственных услуг. Среднее значение количества повторных обращений составило 2,0.

В 2013 году необходимость повторных обращений была отмечена при получении 50,0% исследуемых государственных услуг.

Среднее значение количества повторных обращений в один и тот же орган при получении государственных услуг в разрезе по исполнительным органам государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 50.

Таблица 50 – Количество повторных обращений в один и тот же орган при получении государственных услуг в разрезе по исполнительным органам государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Среднее значение** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Департамент по охране животного мира | 0,0 | 0,0 |
| 2 | Министерство соц. развития (отделы пособий и социальных выплат) | 1,95 | 0,5 |
| 3-4 | Инспекция гостехнадзора | 2,0 | 2,0 |
| 3-4 | Управление по делам ЗАГС | 2,0 | 0,0 |
| 5 | Министерство труда (центры занятости населения) | 3,0 | 0,3 |

Согласно данным табл. 50 не зафиксировано повторных обращений в Управление по делам ЗАГС. Наибольшее количество повторных обращений в один и тот же орган отмечено при получении государственных услуг, предоставляемых Министерством труда и занятости Новосибирской области (центрами занятости населения).

***5.4. Уровень временных издержек заявителей***

Сведения о нормативно установленных и фактических значениях временных издержек заявителей при получении исследуемых государственных услуг отражено в таблице 51.

Таблица 51 – Временные затраты на предоставление государственной услуги (в целом)

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение временных затрат (дней/минут)** | **Превышение**  **(гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 57 | 6,20 | - |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 57 | 5,80 | - |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 90 | 4,60 | - |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 90 | 8,33 | - |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 62 | 8,67 | - |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 41[[46]](#footnote-46) | 3,40 | - |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 90 | 5,25 | - |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 60 | 4,40 | - |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 75 | 16,50 | - |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 25 | 3,00 | - |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 10 | 2,80 | - |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 1 | 1,00 | - |
| 15 | Гос.  регистрация заключения брака | 30 | 11,75 | - |
| 16 | Гос. регистрация расторжения брака | 30 | 6,00 | - |
| 19 | Гос. регистрация перемены имени | 30 | 10,00 | - |
| 20 | Государственная регистрация смерти | 1 | 1,00 | - |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 30 | 30,50 | + |
| 22 | Истребование личных документов | 120 | 2,00 | - |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государствен­ную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтвер­ждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | 1 | 1,33 | + |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 51 | | | | |
| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение временных затрат (дней/минут)** | **Превышение**  **(гр.4/гр.3), раз** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 15[[47]](#footnote-47) | 5,75 | - |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 20 (минут)[[48]](#footnote-48) | 3,50 | - |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | не установлен | 9,25 |  |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 30 | 1,00 | - |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 30 | 1,00 | - |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 5 | 4,00 | - |
| 32 | 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 | 5 | 1,00 | - |

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

Здесь и далее цветом выделены:

*-* Услуги, по которым выявлены минимальные временные затраты;

*-* Услуги, по которым выявлены максимальные временные затраты.

Как показывают данные, представленные в табл. 51, нормативное значение не установлено по государственной услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

Ряд государственных услуг в соответствии с административными регламентами предоставляются в день обращения:

- «Государственная регистрация рождения»;

- «Государственная регистрация смерти»;

- «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния».

Незначительные превышения фактических временных затрат заявителей над нормативно установленными отмечен по услугам:

- «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 то же время, в административном регламенте[[49]](#footnote-49) указано, что нормативный срок предоставления услуги может быть продлен при определенных обстоятельствах. В связи с чем делать вывод о действительном превышении нормативного срока в указанных случаях некорректно.

Следует отметить, что по государственным услугам Министерства социального развития установлены весьма длительные нормативные сроки предоставления услуги. Так, нормативный срок составляет 90 дней по 3 государственным услугам:

* Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области;
* Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка;
* Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области.

Мониторинг показал, что фактические сроки предоставления этих государственных услуг значительно меньше нормативно установленных значений, в связи с чем в административные регламенты предоставления государственных услуг рекомендуется внести изменения, направленные на сокращение нормативных значений общих временных затрат на предоставление услуг.

Сведения о фактических значениях временных издержек заявителей при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлены в табл. 52.

Таблица 52 – Уровень временных издержек заявителей при получении государственных в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Среднее значение временных затрат (дней)** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Инспекция гостехнадзора | 1,00 | 1,50 |
| 2 | Департамент по охране животного мира | 2,50 | 2,00 |
| 3 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 5,45 | 7,31 |
| 4 | Министерство труда (центры занятости населения) | 6,17 | 4,62 |
| 5 | Управление по делам ЗАГС | 6,78 | 15,50 |

Согласно данным, представленным в табл. 52, среднее значение временных затрат заявителей при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области варьируется от 1,0 до 6,78 дней.

В ходе мониторинга были оценены временные затраты заявителей на сбор необходимых документов (табл. 53). Следует отметить, что этот показатель нормативно не регламентируется, однако для многих заявителей наиболее проблемным является этап сбора документов для дальнейшего получения государственной услуги.

Таблица 53 – Временные затраты заявителей на сбор необходимых документов

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение временных затрат (дней)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 2,60 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 3,40 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 3,40 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 2,67 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 2,00 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 2,00 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 2,25 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 2,00 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда | 2,00 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 1,40 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 1,60 |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 1,00 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 1,00 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 1,33 |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени | 1,50 |
| 20 | Государственная регистрация смерти | 1,00 |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 14,00 |
| 22 | Истребование личных документов | 1,00 |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | 1,00 |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 1,00 |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 1,25 |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 1,25 |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 3,00 |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 3,00 |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 2,00 |
| 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 1,00 |
|  | **Среднее значение** | **2,25** |
|  | **Среднее значение** | **2,5** |

Данные, представленные в табл. 53, свидетельствуют о том, что наименьшее количество времени на сбор документов (1 день) затратили заявители, обратившиеся за получением 7-ми государственных услуг:

1. Государственная регистрация рождения.

2. Государственная регистрация заключения брака.

3. Государственная регистрация смерти.

4. Истребование личных документов.

5. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния.

6. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области.

7. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Более всего времени на сбор необходимых документов затратили заявители, обратившиеся за получением услуги «Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния» (до 14,0 дней).

Сведения о временных затратах заявителей на подготовку пакета документов, необходимого для получения услуг, в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 54.

Таблица 54 – Уровень временных издержек заявителей на сбор документов для получения услуг, в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Среднее значение временных затрат (дней)** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Министерство труда (центры занятости населения) | 1,17 | 2,82 |
| 2 | Департамент по охране животного мира | 1,50 | 1,00 |
| 3 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 2,32 | 3,39 |
| 4 | Управление по делам ЗАГС | 2,64 | 1,00 |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 3,00 | 1,00 |

Согласно данным табл. 54 более всего времени затрачивают респонденты на сбор необходимых документов для получения государственных услуг, предоставляемых Инспекцией гостехнадзора – 3,00 дней.

Наименьшее количество времени (1,17 дней) требуется заявителям, чтобы подготовить пакет документов, необходимый для получения государственных услуг, предоставляемых Министерством труда и занятости населения Новосибирской области (центрами занятости населения).

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 значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов составило 10,36 мин., на получение результата – 10,68 мин. В 2013 году указанные показатели составляли 11,09 мин. и 9,58 мин. соответственно.

Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов и получения результата по исследуемым услугам отражены в табл. 55.

Таблица 55 – Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов, минут

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение временных затрат (минут)** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **на подачу документов** | **на получение результата** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 10,00 | 5,60 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 8,00 | 11,00 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 8,40 | 9,00 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 7,33 | 12,33 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 16,67 | 16,67 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 9,00 | 7,00 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 17,50 | 17,50 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 11,00 | 7,00 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 5,00 | 7,50 |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 10,00 | 12,00 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 7,00 | 9,00 |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 7,50 | 8,75 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 6,25 | 8,75 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 11,67 | 13,33 |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени | 2,50 | 0,00 |
| 20 | Государственная регистрация смерти | 6,50 | 7,50 |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 8,33 | 13,33 |
| 22 | Истребование личных документов | 15,00 | 15,00 |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | 6,67 | 6,67 |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 13,75 | 11,25 |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 10,00 | 12,50 |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 11,25 | 10,00 |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 71,00 | 66,00 |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 40,50 | 39,00 |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 0,00 | 0,00 |
| 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 0,00 | 0,00 |
|  | **Среднее значение** | **10,36** | **10,68** |

Как показывают данные, представленные в табл. 55, превышение нормативного значения временных затрат заявителе й на ожидание в очереди зафиксировано по следующим услугам:

1. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (превышение в 4,4 – 4,73 раза).

2. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (превышение в 2,6 – 2,7 раза).

3. Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области (превышение в 1,17 раз).

4. Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (превышение в 1,11 раз).

Минимальные временные затраты (0,0 мин.) установлены по следующим государственным услугам:

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.

Сведения о временных затратах заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении услуг, в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 56.

Таблица 56 – Уровень временных издержек заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении услуг, в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Среднее значение временных затрат (минут)** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Департамент по охране животного мира | 0,00 | 3,00 |
| 2 | Управление по делам ЗАГС | 7,64 | 12,50 |
| 3 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 9,98 | 8,96 |
| 4 | Министерство труда (центры занятости населения) | 11,67 | 15,83 |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 55,75 | 20,00 |

Согласно данным, представленным в табл. 56, среднее значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области варьируется от 0 до 55,75 минут.

Максимальное среднее значение определено по государственным услугам, предоставляемым Инспекцией гостехнадзора (55,75 мин.). Наименьшее среднее значение – по услугам, предоставляемым Департаментом по охране животного мира (0,0 мин.).

В 2013 году временные затраты заявителей на ожидание в очереди на подачу документов при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области варьировались от 3 до 20 минут.

Сведения о временных затратах заявителей на ожидание в очереди на получение результата услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 57.

Таблица 57 – Уровень временных издержек заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Среднее значение временных затрат (минут)** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Департамент по охране животного мира | 0,00 | 5,00 |
| 2 | Управление по делам ЗАГС | 9,00 | 12,50 |
| 3 | Министерство соцразвития (отделы пособий и социальных выплат) | 10,11 | 8,69 |
| 4 | Министерство труда (центры занятости населения) | 11,25 | 13,67 |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 52,50 | 8,00 |

Согласно данным, представленным в табл. 57, среднее значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуг в разрезе органов власти варьируется от 0 до 52,5 мин.

Максимальное среднее значение определено по государственным услугам, предоставляемым Инспекцией гостехнадзора (52,5 мин.). Наименьшее среднее значение – по государственным услугам, предоставляемым Департаментом по охране животного мира (0,0 мин).

***5.5. Уровень финансовых издержек***

Большинство исследуемых государственных услуг предоставляются заявителям бесплатно.

Необходимость финансовых затрат нормативно предусмотрена по следующим государственным услугам:

1. Государственная регистрация заключения брака (200,0 руб.).
2. Государственная регистрация расторжения брака (400,0 руб.).
3. Государственная регистрация перемены имени (1 000,0 руб.).
4. Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния (400,0 руб.).
5. Истребование личных документов (200,0 руб.).
6. Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния (200,0 руб.).
7. Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (300,0 руб.).
8. Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (100,0 – 1 000,0 руб.).
9. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации (400,0 руб.).

Сведения о соответствии нормативных и фактических уровнях финансовых затрат заявителей представлены в табл. 58.

Таблица 58 – Уровень финансовых издержек заявителей, руб.

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение уровня финансовых издержек (руб.)** | **Превышение**  **(гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 0,00 | 0,00 | - |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка. | 0,00 | 0,00 | - |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 0,00 | 0,00 | - |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. | 0,00 | 0,00 | - |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области. | 0,00 | 0,00 | - |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. | 0,00 | 0,00 | - |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 0,00 | 0,00 | - |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»; | 0,00 | 0,00 | - |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда». | 0,00 | 0,00 | - |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. | 0,00 | 0,00 | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 58 | | | | |
| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Нормативное значение** | **Среднее значение уровня финансовых издержек (руб.)** | **Превышение**  **(гр.4/гр.3), раз** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи. | 0,00 | 0,00 | - |
| 14 | Государственная регистрация рождения. | 0,00 | 100,00 | - |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака. | 200,0 | 200,00 | - |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака. | 400,0 | 400,00 | - |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени. | 1 000,00 | 1 000,00 | - |
| 20 | Государственная регистрация смерти. | 0,00 | 0,00 | - |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния. | 400,00 | 533,33 | - |
| 22 | Истребование личных документов. | 200,00 | 200,00 | - |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния. | 200,00 | 200,00 | - |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 0,00 | 0,00 | - |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 0,00 | 0,00 | - |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | 0,00 | 0,00 | - |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 300,00 | 300,00 | - |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 100,0 – 1 000,0 | 400,00 | - |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. | 0,00 | 0,00 | - |
| 32 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | 400,00 | 400,00 | - |

Данные мониторинга (табл. 58) показывают, что при получении услуг социального характера респонденты указали на отсутствие каких-либо финансовых затрат.

В ходе мониторинга превышение фактических финансовых затрат заявителей над нормативно установленным значением по исследуемым государственным услугам не выявлено.

Сведения о среднем уровне финансовых затрат заявителей при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлены в табл. 59.

Таблица 59 – Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Среднее значение уровня финансовых издержек, руб.** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Министерство труда (центры занятости населения) | 0,00 | 0,00 |
| 2 | Министерство соц. развития (отделы пособий и социальных выплат) | 0,00 | 2,79 |
| 3 | Департамент по охране животного мира | 200,00 | 200,00 |
| 4 | Управление по делам ЗАГС | 280,00 | 200,00 |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 350,00 | 900,00 |

В соответствии с административными регламентами получение государственных услуг в двух исполнительных органах государственной власти Новосибирской области (Министерство труда и Министерство социального развития) должно осуществляться на бесплатной основе.

По результатам опроса установлено, что действительно плата по государственным услугам Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов, и Министерства социального развития Новосибирской области не взимается.

По услугам Департамента по охране животного мира, Управления по делам ЗАГС и Инспекции гостехнадзора средние значения финансовых затрат заявителей варьируются от 200 до 350 руб.

***5.6. Востребованность услуг посредников***

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) только по следующим услугам:

1. Государственная регистрация заключения брака (50% респондентов в Отделе ЗАГС Мошковского района).

2. Государственная регистрация перемены имени (50% респондентов в Отделе ЗАГС Мошковского района).

3. Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области (14,3% респондентов в Центре занятости Новосибирского района).

В качестве причин обращения к посредникам заявители указали следующие:

1. Сложность прохождения всех процедур получения услуги (1,05% респондентов).

2. Посредник был предложен как условие получения результата (2,08%).

Факты мотивирования чиновников в ходе проведения мониторинга выявлены по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним». 30% респондентов, опрошенных по указанной услуге, подтвердили, что им приходилось при оформлении документов для получения услуги делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур.

В 2013 году фактов мотивирования чиновников не было выявлено.

**6. Проблемы заявителей при получении государственных услуг**

Не возникло затруднений при оформлении документов для получения рассматриваемых государственных услуг в среднем у 85,37% опрошенных. В 2013 году данный показатель составлял 76,36%.

Не возникало затруднений при получении государственных услуг у всех опрошенных, обратившихся в Отделы ЗАГС Чулымского района, г. Искитима и г. Новосибирска, а также в Центры занятости населения Мошковского района и г. Новосибирска.

Среди остальных респондентов наибольшее недовольство вызывают следующие аспекты:

- хождение по многим кабинетам, учреждениям (4,88%);

- большие очереди (3,41%);

- неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (2,19%);

- требование избыточных документов, сведений (1,95%);

- сложность заполнения официальных форм (бланков) (1,71%);

- недостаточный профессиональный уровень работников органов власти (1,22%);

- отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) (0,98%);

- отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги (0,49%);

- отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) (0,49%);

- необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (0,49%);

- ошибки в конечном результате предоставления услуги (0,24%).

В качестве этапов, на которых у заявителей возникали основные сложности при получении услуг, респонденты назвали:

* этап сбора необходимых документов (24,39%);
* подача документов в орган (9,76%);
* прохождение документов в органах власти (4,15%);
* получение результата услуги (9,51%).

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

- удобство графика работы учреждения (18,53%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (15,06%);

- сокращение числа требуемых документов (10,04%);

- сокращение срока предоставления услуги (9,27%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (8,11%);

- улучшение территориальной доступности органа власти (8,11%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (6,56%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (5,21%);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (5,21%);

- улучшение условий ведения приема посетителей (2,90%);

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (1,74%);

- уменьшение стоимости услуги (0,58%).

**7. Общая оценка государственных услуг**

В ходе исследования респондентам предлагалось ответить на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственных услуг?». Ответы на данный вопрос использовались для определения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг (табл. 60).

Таблица 60 – Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг, %

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 100,0 | 94,93 |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 81,82 | 96,03 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 89,48 | 92,0 |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 90,01 | 100,0 |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 89,99 | 100,0 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 97,29 | 100,0 |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 90,0 | 96,88 |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 85,71 | 95,83 |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 100,0 | 100,0 |

| Продолжение таблицы 60 | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью, %** | |
| **2014** | **2013** |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 100,0 | 100,0 |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 100,0 | 100,0 |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 100,0 | 100,0 |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 100,0 | 100,0 |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 100,0 | 100,0 |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени. | 83,33 | - |
| 20 | Государственная регистрация смерти. | 100,0 | - |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния. | 100,0 | - |
| 22 | Истребование личных документов. | 100,0 | - |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния. | 100,0 | 100,0 |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | 100,0 | 91,68 |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников. | 96,89 | 87,62 |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными. | 94,74 | 100, |
| 29 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним. | 100,0 | 90,0 |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков. | 90,0 | 100,0 |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. | 100,0 | 100,0 |
| 32 | 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 | 100,0 | 100,0 |
|  | **Среднее значение** | **96,59** | **97,71** |

Согласно данным табл. 60, *общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемых услуг составил 96,59%.* В 2013 году данный показатель был равен 97,71%.

Сведения об общем уровне удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлены в табл. 61.

Таблица 61 – Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Общий уровень удовлетворенности, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Департамент по охране животного мира | 100,00 | 100,00 |
| 2 | Управление по делам ЗАГС | 98,96 | 100,00 |
| 3 | Министерство труда (центры занятости) | 97,85 | 93,70 |
| 4 | Инспекция гостехнадзора | 95,00 | 95,00 |
| 5 | Министерство соцразвития (отделы пособий и соц. выплат) | 94,48 | 96,20 |

В разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области наибольший общий уровень удовлетворенности отмечен по услугам Департамента по охране животного мира – 100%.

Наименьший общий уровень удовлетворенности зафиксирован по услугам Минсоцразвития НСО – 94,48%.

*Среднее значение интегрального показателя качества и доступности государственных услуг составило 90,0%,* что несколько выше, чем интегральный показатель, зафиксированный в 2013 году (88,92%) (табл. 62).

Интегральный показатель качества и доступности государственных услуг рассчитан как среднее между уровнем качества и доступности по оценкам заявителей.

Таблица 62 – Интегральный уровень качества и доступности предоставления государственных услуг

| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,28 | 4,67 | **89,5** | **89,6** |
| 2 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 4,26 | 4,54 | **88,0** | **88,4** |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 4,33 | 4,50 | **88,3** | **77,6** |

| Продолжение таблицы 62 | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ услуги** | **Наименование государственной услуги** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** | |
| **2014** | **2013** |
| 4 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 3,92 | 4,03 | **79,5** | **100,0** |
| 5 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 3,92 | 4,06 | **79,8** | **81,7** |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,38 | 4,53 | **89,1** | **93,1** |
| 7 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | 4,48 | 4,50 | **89,8** | **88,5** |
| 8 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 4,18 | 4,55 | **87,3** | **90,6** |
| 9 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,68 | 4,79 | **94,7** | **96,2** |
| 11 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 4,36 | 4,54 | **88,9** | **91,6** |
| 13 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4,52 | 4,66 | **91,7** | **93,4** |
| 14 | Государственная регистрация рождения | 4,67 | 4,79 | **94,6** | **94,7** |
| 15 | Государственная регистрация заключения брака | 4,69 | 4,74 | **94,4** | **94,3** |
| 16 | Государственная регистрация расторжения брака | 4,53 | 4,70 | **92,3** | **96,8** |
| 19 | Государственная регистрация перемены имени | 4,66 | 4,75 | **94,1** | **-** |
| 20 | Государственная регистрация смерти | 4,56 | 4,67 | **92,3** | **-** |
| 21 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 4,67 | 4,67 | **93,3** | **-** |
| 22 | Истребование личных документов. | 4,17 | 4,22 | **83,9** | **-** |
| 25 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих госу­дарственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | 4,90 | 4,94 | **98,4** | **94,0** |
| 26 | Информирование о положении на рынке труда в НСО | 4,50 | 4,69 | **92,0** | **81,4** |
| 27 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,50 | 4,66 | **91,6** | **85,7** |
| 28 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,46 | 4,53 | **89,9** | **87,3** |
| 29 | Проведение государственного тех­нического осмотра тракторов, са­моходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 4,00 | 4,20 | **82,0** | **81,1** |
| 30 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 3,88 | 4,07 | **79,4** | **82,8** |
| 31 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 4,30 | 4,87 | **91,7** | **98,3** |
| 32 | 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 | 4,18 | 4,50 | **86,8** | **92,2** |
|  | **Среднее значение** | **4,42** | **4,58** | **90,00** | **88,92** |

Данные, представленные в табл. 62, свидетельствуют о том, что максимальный интегральный показатель (100,0%) не зафиксирован ни по одной из исследуемых услуг. Интегральный показатель по всем государственным услугам варьируется от 79,42% до 98,38%.

Сведения об интегральном показателе удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в табл. 63.

Таблица 63 – Интегральный показатель удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области

| **Рейтинг** | **Наименование ИОГВ НСО** | **Интегральный показатель удовлетворенности, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Управление по делам ЗАГС | 94,82 | 94,79 |
| 2 | Министерство труда (центры занятости) | 92,04 | 85,58 |
| 3 | Департамент по охране животного мира | 89,18 | 95,00 |
| 4 | Министерство соцразвития (отделы пособий и соц. выплат) | 88,24 | 89,90 |
| 5 | Инспекция гостехнадзора | 80,68 | 81,57 |

В разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области наибольший интегральный показатель удовлетворенности отмечен по услугам Управления по делам ЗАГС – 94,82%. Наименьший общий уровень удовлетворенности зафиксирован по услугам Инспекции гостехнадзора – 80,68%.

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти (местного самоуправления), где Вы получали данную услугу?» большинство опрошенных (94,39%) дали положительный ответ. Не устраивают условия приема только 4,63% респондентов. Остальные опрошенные затруднились ответить.

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 14,64% опрошенных качество предоставления государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области существенно улучшилось. 13,41% респондентов считают, что качество услуг осталось на прежнем уровне. Только 2,20% опрошенных указали на ухудшение качества предоставления исследуемых государственных услуг. Остальные респонденты (65,85%) не получали данные услуги ранее.

Подробное описание результатов мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе исполнительных органов государственной власти Новосибирской области представлено в Приложении 3 к Отчету.

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

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Описании объекта закупки задачи по анализу и обобщению информации об удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в органах местного самоуправления.

Основным методом исследования уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг являлся опрос заявителей с использованием унифицированных анкет (анкетирование).

Основная цель мониторинга – выявление наиболее проблемных сфер оказания муниципальных услуг, а также отслеживание динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.

Для проведения исследования степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области, по согласованию с Заказчиком, был определен следующий перечень муниципальных 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.
7. Выдача сведений из реестра муниципального имущества.
8. Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.
9. Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.
10. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.
11. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.
12. Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.
13. Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.
14. Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.
15. Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.
16. Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.

Опрос заявителей посредством анкет проводился непосредственно в органах местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области в точках предоставления услуг: администрации городских округов, администрации муниципальных районов, а также администрации административных центров муниципальных районов.

Анкетированием были охвачены все заявители, обратившиеся в органы местного самоуправления за вышеуказанными услугами в период проведения мониторинга. Выборочная совокупность составила не менее 1 700 респондентов, в том числе не менее 100 респондентов в г. Новосибирске.

В ходе исследования определено, что практически все респонденты (99,75%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой. Конечным результатом рассмотрения обращения стал отказ для респондентов, обратившихся за получением следующих 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;

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.

Анализ полученных данных в разрезе городских округов и муниципальных районов Новосибирской области показал, что доля респондентов, получивших положительное решение по предоставлению услуг, в городских округах составляет 100%, в трех муниципальных районах заявителями был получен отказ в предоставлении следующих услуг (табл. 64)

Таблица 64 – Доля респондентов, получивших отказ в предоставлении муниципальных услуг

| **Наименование МО** | **Наименование муниципальной услуги** | **Доля в общем количестве заявителей (%)** |
| --- | --- | --- |
| Каргатский район | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 0,8 |
| Татарский район | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1,1 |
| Чановский район | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 0,8 |

Проведенное исследование степени удовлетворенности заявителей муниципальных районов и городских округов Новосибирской области качеством и доступностью муниципальных услуг позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

1. **Нормативно-правовое обеспечение муниципальных услуг**

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

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».

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 в сети Интернет).

Наиболее высокий уровень регламентации отмечается по следующим услугам:

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (30 административных регламентов);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (30 административных регламентов);

- Предоставление жилых помещений по договорам социального найма (29 административных регламентов);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (29 административных регламентов);

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений (29 административных регламентов).

Наименее регламентированной является услуга «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (10 административных регламентов).

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 24,2% опрошенных. 43,1% респондентов отметили, что приблизительно знакомы с текстом регламента. Остальные опрошенные (32,45%) указали, что не знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление услуги, за которой они обращались (табл. 65).

Таблица 65 – Доля респондентов, знакомых с текстом административного регламента, в разрезе округов и муниципальных районов Новосибирской области.

| **№ п/п** | **Наименование округа (муниципального района) НСО** | **Хорошо знакомы с текстом регламента (%)** | **Приблизительно знакомы с текстом регламента (%)** | **Не знакомы с текстом регламента (%)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский | 24,00% | 76,00% | 0,00% |
| 2 | Барабинский | 25,47% | 36,37% | 30,92% |
| 3 | Болотнинский | 25,02% | 47,52% | 27,50% |
| 4 | Венгеровский | 3,33% | 6,66% | 90,01% |
| 5 | Доволенский | 93,33% | 6,67% | 0,00% |
| 6 | Здвинский | 92,00% | 8,00% | 0,00% |
| 7 | Искитимский | 16,92% | 63,10% | 19,98% |
| 8 | Карасукский | 13,33% | 73,33% | 13,34% |
| 9 | Каргатский | 10,01% | 59,99% | 30,00% |
| 10 | Колыванский | 22,85% | 60,01% | 17,14% |
| 11 | Коченевский | 37,50% | 62,50% | 0,00% |
| 12 | Кочковский | 49,99% | 46,15% | 3,84% |
| 13 | Краснозерский | 20,00% | 48,88% | 31,10% |
| 14 | Куйбышевский | 0,00% | 39,99% | 60,01% |
| 15 | Купинский | 58,98% | 33,35% | 7,69% |
| 16 | Кыштовский | 75,00% | 15,00% | 10,00% |
| 17 | Маслянинский | 21,23% | 54,57% | 24,24% |
| 18 | Мошковский | 24,01% | 52,01% | 24,00% |
| 19 | Новосибирский | 11,77% | 63,53% | 24,70% |
| 20 | Ордынский | 75,55% | 22,22% | 2,22% |
| 21 | Северный | 100,00% | 0,00% | 0,00% |
| 22 | Сузунский | 10,95% | 48,97% | 40,80% |
| 23 | Татарский | 26,54% | 46,94% | 26,53% |
| 24 | Тогучинский | 6,52% | 56,95% | 35,38% |
| 25 | Убинский | 8,00% | 36,01% | 56,01% |
| 26 | Усть-Таркский | 19,99% | 65,01% | 15,00% |
| 27 | Чановский | 14,28% | 37,14% | 48,57% |
| 28 | Черепановский | 68,34% | 29,99% | 1,67% |
| 29 | Чистоозерный | 6,66% | 56,67% | 36,67% |
| 30 | Чулымский | 65,71% | 34,29% | 0,00% |
| 31 | Новосибирск | 14,21% | 14,21% | 71,57% |
| 32 | Обь | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| 33 | Бердск | 0,00% | 65,89% | 34,11% |
| 34 | Кольцово | 12,51% | 57,49% | 30,00% |
| 35 | Искитим | 5,88% | 63,55% | 30,57% |
| **Среднее значение** | | **24,2%** | **43,1%** | **32,45%** |

Согласно данным табл. 65, никто из респондентов опрошенных в Администрации г. Оби не знаком с текстом регламента, по муниципальной услуге за которой они обращались.

В той или иной степени, все респонденты знакомы с текстом административном регламента в Доволенском, Здвинском, Коченевском, Северном и Чулымском муниципальных районах.

1. **Степень востребованности муниципальных услуг**

В ходе мониторинга были выявлены наиболее востребованные муниципальные услуги (табл. 66).

Таблица 66 - Востребованность муниципальных услуг в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области

| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Доля респондентов от общего числа опрошенных, (%)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 20,46 |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 5,58 |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 7,11 |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 8,29 |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 5,76 |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 2,23 |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 8,94 |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 12,23 |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 9,29 |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4,23 |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0,94 |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 7,29 |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 1,23 |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 2,59 |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 1,53 |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 2,29 |

Наиболее востребованными оказались следующие муниципальные услуги:

- Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) (20,46% респондентов от общего числа респондентов);

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (12,23 %);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (9,29%).

Указанные муниципальные услуги являлись наиболее востребованными среди жителей Новосибирской области и в 2013 году.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности услуг в разрезе муниципальных образований составило 4,42 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 67). Указанное значение выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в октябре 2013 года (4,06 балла).

Таблица 67 – Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню доступности услуг

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района/городского округа** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-3 | 1 | Баганский район | 5,00 |
| 1-3 | 16 | Кыштовский район | 5,00 |
| 1-3 | 21 | Северный район | 5,00 |
| 4 | 11 | Коченевский район | 4,98 |
| 5 | 5 | Доволенский район | 4,97 |
| 6-7 | 31 | г. Бердск | 4,93 |
| 6-7 | 20 | Ордынский район | 4,93 |
| 8 | 32 | г. Искитим | 4,91 |
| 9 | 6 | Здвинский район | 4,88 |
| 10-11 | 13 | Краснозерский район | 4,85 |
| 10-11 | 14 | Куйбышевский район | 4,85 |
| 12 | 2 | Барабинский район | 4,83 |
| 13 | 28 | Черепановский район | 4,78 |
| 14 | 30 | Чулымский район | 4,77 |
| 15 | 22 | Сузунский район | 4,76 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 67 | | | |
| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование муниципального района/городского округа** | **Среднее значение** |
| 16 | 12 | Кочковский район | 4,69 |
| 17 | 7 | Искитимский район | 4,64 |
| 18 | 24 | Тогучинский район | 4,61 |
| 19 | 25 | Убинский район | 4,54 |
| 20 | 9 | Каргатский район | 4,52 |
| 21 | 10 | Колыванский район | 4,45 |
| 22 | 18 | Мошковский район | 4,37 |
| 23 | 27 | Чановский район | 4,19 |
| 24 | 15 | Купинский район | 4,12 |
| 25 | 34 | г. Обь | 4,04 |
| 26 | 17 | Маслянинский район | 3,97 |
| 27 | 23 | Татарский район | 3,95 |
| 28 | 35 | р.п. Кольцово | 3,86 |
| 29-30 | 19 | Новосибирский район | 3,81 |
| 29-30 | 33 | г. Новосибирск | 3,81 |
| 31 | 8 | Карасукский район | 3,76 |
| 32 | 4 | Венгеровский район | 3,67 |
| 33 | 29 | Чистоозерный район | 3,64 |
| 34 | 26 | Усть-Таркский район | 3,31 |
| 35 | 3 | Болотнинский район | 3,25 |
| **Среднее значение** | | | **4,42** |

Максимально возможную оценку доступности услуг (5 баллов) присвоили заявители, обратившиеся за получением услуг, в Баганском, Кыштовском и Северном муниципальном районах. По результатам мониторинга в октябре 2013 года услуги, предоставляемые в Кыштовском районе, также получили максимально возможную оценку по уровню доступности. Самый низкий показатель уровня доступности услуг (3,25 балла) зафиксирован в Болотнинском районе.

В разрезе муниципальных услуг, по уровню доступности лидирует услуга «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (4,66 балла) (табл. 68). Самый низкий показатель уровня доступности (4,0 балла) получила услуга «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

Таблица 68 – Рейтингование муниципальных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 4,66 |
| 2 | 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 4,62 |
| 3 | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 4,61 |
| 4 | 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 4,57 |
| 5 | 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 4,44 |
| 6-7 | 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 4,43 |
| 6-7 | 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 4,43 |
| 8-9 | 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 4,42 |
| 8-9 | 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 4,42 |
| 10 | 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4,39 |
| 11 | 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 4,27 |
| 12 | 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 4,26 |
| 13-14 | 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 4,22 |
| 13-14 | 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 4,22 |
| 15 | 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 4,17 |
| 16 | 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 4 |

По показателю «Доступность информации» наиболее высокий показатель зафиксирован по муниципальной услуге «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» - 4,66 баллов (табл. 69).

Также довольно высоко оценен указанный показатель по услугам:

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (4,62 балла);

- «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (4,57 балла);

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,61 балла).

Таблица 69 – Доступность информации по муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1[[50]](#footnote-50)** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***4,6*** | ***4,5*** | ***4,4*** | ***4,3*** | ***4,6*** | ***4,6*** | ***4,7*** | ***4,4*** | ***4,3*** | ***4,3*** | ***3,0*** | ***4,4*** | ***4,2*** | ***4,4*** | ***4,2*** | ***4,0*** | ***4,41*** |
| 1 | Баганский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 2 | Барабинский | 4,9 | 5,0 | 4,6 | 5,0 | 4,8 |  | 5,0 | 4,5 | 4,4 | 5,0 |  | 4,8 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | **4,83** |
| 3 | Болотнинский | 3,5 |  | 3,0 | 3,0 | 4,0 |  | 4,4 | 2,5 | 3,6 |  |  | 3,0 | 2,0 |  |  | 3,5 | **3,25** |
| 4 | Венгеровский | 3,8 | 3,0 | 2,7 | 3,3 | 4,0 | 4,5 |  | 4,2 | 3,3 | 3,0 |  |  |  |  |  | 5,0 | **3,67** |
| 5 | Доволенский | 5,0 |  | 4,8 |  |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  | **4,97** |
| 6 | Здвинский | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 5,0 | **4,88** |
| 7 | Искитимский | 4,8 |  |  |  |  | 4,0 |  | 5,0 | 4,4 |  |  |  |  |  | 5,0 |  | **4,64** |
| 8 | Карасукский | 4,5 | 4,5 | 3,8 | 3,3 | 4,8 |  | 3,8 | 3,9 | 3,7 | 4,4 | 3,0 | 3,3 |  | 3,0 |  | 3,0 | **3,76** |
| 9 | Каргатский | 4,0 |  |  | 4,5 | 5,0 |  | 4,6 | 4,2 | 4,5 |  |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | **4,52** |
| 10 | Колыванский | 4,6 | 4,0 |  | 4,4 | 5,0 |  | 4,6 | 4,2 | 4,0 |  |  | 5,0 | 5,0 | 4,7 | 4,0 | 4,0 | **4,45** |
| 11 | Коченевский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,9 | 5,0 |  | 4,9 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,98** |
| 12 | Кочковский | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 4,3 | 5,0 | 3,0 | 5,0 |  |  |  |  | **4,69** |
| 13 | Краснозерский | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 |  | 4,7 |  |  |  |  | **4,85** |
| 14 | Куйбышевский |  | 5,0 | 5,0 | 4,2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 |  | 4,5 |  |  |  |  | **4,85** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 4,1 | 4,3 |  |  | 3,7 | 3,8 | 4,0 |  | 4,4 | 4,3 | 4,3 |  |  | **4,12** |
| 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 | 5,0 |  |  |  | **5,00** |
| 17 | Маслянинский | 4,3 | 4,0 |  | 5,0 |  |  | 4,0 | 4,4 |  |  |  | 4,0 | 4,0 |  | 3,0 | 3,0 | **3,97** |
| 18 | Мошковский | 4,6 | 4,2 |  | 4,2 | 4,0 |  | 4,8 | 4,2 |  |  |  | 5,0 |  | 4,1 |  |  | **4,37** |
| 19 | Новосибирский | 3,5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,7 | 4,0 | 3,6 | 3,7 | 4,0 | 3,0 | 3,9 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | **3,81** |
| 20 | Ордынский | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,93** |
| 21 | Северный | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 22 | Сузунский | 4,8 | 4,3 |  | 4,8 |  |  |  | 4,6 | 4,9 | 5,0 |  | 4,8 | 5,0 |  |  | 4,8 | **4,76** |
| 23 | Татарский | 4,1 |  | 3,7 | 3,8 | 4,0 |  |  | 3,9 | 3,8 | 4,0 |  | 4,0 |  |  |  | 4,3 | **3,95** |
| 24 | Тогучинский | 5,0 | 5,0 | 4,9 | 4,4 |  |  |  | 4,9 | 4,4 | 4,0 |  | 4,3 | 4,6 | 4,6 |  |  | **4,61** |
| 25 | Убинский | 5,0 | 4,0 | 4,8 | 4,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 4,0 |  | 4,6 |  |  |  |  | **4,54** |

| Продолжение таблицы 69 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1[[51]](#footnote-51)** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 26 | Усть-Таркский | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 |  |  | 3,5 | 2,7 |  |  | 2,3 |  |  |  |  | **3,31** |
| 27 | Чановский | 5,0 | 4,0 | 4,3 | 4,0 | 5,0 | 5,0 |  | 4,4 | 3,2 | 3,0 |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,19** |
| 28 | Черепановский | 5,0 | 4,5 | 4,8 | 4,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 |  | 4,8 |  | 5,0 |  |  | **4,78** |
| 29 | Чистоозерный | 4,2 |  | 4,2 | 3,5 | 4,0 |  | 4,5 | 4,0 | 3,0 | 3,3 |  | 3,3 | 3,0 |  |  | 3,0 | **3,64** |
| 30 | Чулымский | 5,0 | 5,0 | 4,7 | 4,3 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 | 5,0 | 4,7 |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,77** |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***4,55*** | ***4,19*** | ***4,36*** | ***4,2*** | ***4,46*** | ***4,36*** | ***4,37*** | ***4,44*** | ***4,29*** | ***4,62*** | ***4,75*** | ***4,58*** | ***4*** | ***4,53*** | ***4,55*** | ***4,93*** | ***4,47*** |
| 31 | Новосибирск | 4,5 | 4,1 | 4,2 |  | 5,0 | 4,1 | 4,1 | 4,5 | 4,4 | 4,8 | 5,0 | 5,0 |  | 4,5 | 4,6 | 5,0 | **4,6** |
| 32 | Обь | 4,4 | 4,2 | 4,0 | 3,5 | 3,8 |  | 4,0 | 4,4 |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,04** |
| 33 | Бердск | 5,0 |  | 4,9 | 4,9 | 5,0 |  | 5,0 | 4,9 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 4,8 |  | 4,8 | **4,93** |
| 34 | Кольцово | 3,9 | 3,8 | 3,8 |  | 4,0 | 4,0 |  | 4,0 | 3,6 | 4,0 | 4,0 | 3,3 | 4,0 | 4,0 |  |  | **3,86** |
| 35 | Искитим | 5,0 | 4,7 | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  | 4,9 | 4,7 | 5,0 | 5,0 |  | 4,8 |  | 5,0 | **4,91** |
| **Среднее значение по услугам** | | **4,61** | **4,43** | **4,42** | **4,27** | **4,62** | **4,57** | **4,66** | **4,43** | **4,26** | **4,39** | **4,00** | **4,42** | **4,22** | **4,44** | **4,22** | **4,17** | **4,42** |

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Здесь и далее по тексту применяется следующее соответствие номеров и названий муниципальных 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*
7. *Выдача сведений из реестра муниципального имущества.*
8. *Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства.*
9. *Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства.*
10. *Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.*
11. *Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение.*
12. *Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов.*
13. *Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.*
14. *Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости.*
15. *Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений.*
16. *Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа.*

Среднее значение балльной оценки по критерию «Полнота и понятность предоставленной информации» составило 4,46 балла (таблица 70). » Наиболее высокие показатели зафиксированы по следующим муниципальным услугам:

- «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (4,75 балла);

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (4,72 балла);

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» (4,66 балла);

Таблица 70 – Полнота и понятность предоставленной информации

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***4,65*** | ***4,54*** | ***4,48*** | ***4,29*** | ***4,65*** | ***4,69*** | ***4,74*** | ***4,48*** | ***4,22*** | ***4,44*** | ***2,67*** | ***4,42*** | ***4,07*** | ***4,40*** | ***4,00*** | ***4,03*** | ***4,42*** |
| 1 | Баганский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,97** |
| 2 | Барабинский | 4,6 | 5,0 | 4,4 | 5,0 | 4,8 |  | 5,0 | 4,5 | 4,0 | 5,0 |  | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | **4,75** |
| 3 | Болотнинский | 3,4 |  | 3,0 | 3,0 | 4,0 |  | 4,4 | 3,0 | 3,6 |  |  | 3,0 | 2,0 |  |  | 3,5 | **3,30** |
| 4 | Венгеровский | 3,8 | 4,5 | 3,3 | 3,5 | 4,0 | 4,5 |  | 4,4 | 3,0 | 4,0 |  |  |  |  |  | 5,0 | **4,01** |

| Продолжение таблицы 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 5 | Доволенский | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  | **5,00** |
| 6 | Здвинский | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 5,0 | 4,0 | 3,8 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 5,0 | **4,72** |
| 7 | Искитимский | 4,8 |  |  |  |  | 4,0 |  | 4,9 | 4,4 |  |  |  |  |  | 5,0 |  | **4,62** |
| 8 | Карасукский | 4,5 | 4,5 | 3,8 | 3,0 | 4,8 |  | 3,8 | 3,9 | 3,3 | 4,4 | 2,0 | 3,5 |  | 3,0 |  | 3,0 | **3,66** |
| 9 | Каргатский | 4,5 |  |  | 5,0 | 5,0 |  | 4,2 | 4,3 | 5,0 |  |  | 5,0 | 4,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | **4,55** |
| 10 | Колыванский | 4,6 | 4,0 |  | 4,4 | 5,0 |  | 4,6 | 4,2 | 4,0 |  |  | 5,0 | 5,0 | 4,7 | 4,0 | 4,0 | **4,45** |
| 11 | Коченевский | 4,9 | 5,0 | 5,0 | 4,9 | 5,0 |  | 4,9 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 4,8 |  |  |  |  | **4,94** |
| 12 | Кочковский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 4,3 | 5,0 | 3,0 | 5,0 |  |  |  |  | **4,74** |
| 13 | Краснозерский | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,89** |
| 14 | Куйбышевский |  | 5,0 | 4,8 | 4,2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 |  | 4,5 |  |  |  |  | **4,80** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 4,1 | 4,3 |  |  | 4,0 | 3,8 | 4,0 |  | 4,4 | 4,3 | 4,3 |  |  | **4,16** |
| 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 | 5,0 |  |  |  | **5,00** |
| 17 | Маслянинский | 4,1 | 4,0 |  | 5,0 |  |  |  | 4,0 | 4,2 |  |  | 4,0 | 4,0 |  | 3,0 | 4,0 | **4,04** |
| 18 | Мошковский | 4,7 | 4,2 |  | 4,2 | 4,3 |  | 4,8 | 4,3 |  |  |  | 5,0 |  | 4,1 |  |  | **4,45** |
| 19 | Новосибирский | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 4,0 | 4,2 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | **3,86** |
| 20 | Ордынский | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,93** |
| 21 | Северный | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 22 | Сузунский | 4,8 | 4,3 |  | 4,5 |  |  |  | 5,0 | 4,9 | 5,0 |  | 4,8 | 4,0 |  |  | 4,5 | **4,63** |
| 23 | Татарский | 4,1 |  | 3,7 | 3,7 | 4,0 |  |  | 3,9 | 3,8 | 4,0 |  | 4,0 |  |  |  | 4,3 | **3,93** |
| 24 | Тогучинский | 5,0 | 5,0 | 4,9 | 4,0 |  |  |  | 4,8 | 4,0 | 3,5 |  | 4,0 | 4,4 | 4,6 |  |  | **4,41** |
| 25 | Убинский | 5,0 | 4,0 | 4,8 | 4,0 | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 4,0 |  | 4,6 |  |  |  |  | **4,54** |
| 26 | Усть-Таркский | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 3,3 | 4,0 |  |  | 3,5 | 3,0 |  |  | 3,0 |  |  |  |  | **3,48** |
| 27 | Чановский | 5,0 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 5,0 | 5,0 |  | 4,5 | 3,4 | 3,0 |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,20** |
| 28 | Черепановский | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 4,0 | 5,0 |  | 4,9 | 5,0 | 4,5 | 5,0 |  | 4,8 |  | 5,0 |  |  | **4,79** |
| 29 | Чистоозерный | 4,8 |  | 4,4 | 4,0 | 3,8 |  | 5,0 | 5,0 | 3,0 | 3,7 |  | 3,7 | 3,0 |  |  | 3,0 | **3,94** |
| 30 | Чулымский | 5,0 | 5,0 | 4,7 | 4,3 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,80** |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***4,75*** | ***4,66*** | ***4,5*** | ***4,2*** | ***4,67*** | ***5*** | ***4,5*** | ***4,57*** | ***4,31*** | ***4,86*** | ***4,67*** | ***4,42*** | ***5*** | ***4,88*** |  | ***4,85*** | ***4,63*** |
| 31 | Новосибирск | 4,6 | 4,0 | 4,0 |  | 5,0 |  | 5,0 | 4,4 | 4,4 | 4,8 | 5,0 | 4,4 |  | 4,5 |  | 5,0 | **4,59** |
| 32 | Обь | 4,4 | 4,4 | 4,0 | 3,5 | 4,0 |  | 4,0 | 4,3 |  |  |  |  |  |  |  |  | **4,08** |
| 33 | Бердск | 5,0 |  | 4,9 | 4,9 | 5,0 |  | 5,0 | 4,9 |  | 4,8 | 5,0 | 4,6 |  | 4,8 |  | 4,6 | **4,86** |
| 34 | Кольцово | 4,6 | 4,8 | 4,1 |  | 5,0 | 5,0 |  | 4,5 | 3,7 | 5,0 | 4,0 | 3,7 | 5,0 | 5,0 |  |  | **4,53** |
| 35 | Искитим | 5,0 | 4,8 | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  | 4,9 | 4,8 | 5,0 | 5,0 |  | 4,8 |  | 5,0 | **4,93** |
| **Среднее значение по услуге** | | **4,66** | **4,55** | **4,48** | **4,28** | **4,65** | **4,75** | **4,72** | **4,49** | **4,23** | **4,49** | **3,67** | **4,42** | **4,14** | **4,52** | **4,00** | **4,21** | **4,46** |

Самое низкое значение показателя определено по муниципальной услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (3,67 балла).

По показателю «Удобство графика работы» (табл. 71) наиболее высокие оценки зафиксированы по муниципальным услугам:

- «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию» (4,54 балла);

- «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в общеобразовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (4,43 балла).

- «Предоставление жилых помещений по договорам социального найма» (4,30 балла).

Таблица 71 – «Удобство графика работы»

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***4,43*** | ***4,29*** | ***4,03*** | ***3,88*** | ***4,30*** | ***3,81*** | ***4,29*** | ***4,10*** | ***3,76*** | ***3,50*** | ***3,00*** | ***3,85*** | ***4,50*** | ***4,33*** | ***4,17*** | ***3,88*** | ***4,05*** |
| 1 | Баганский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 |  | 5,0 | 3,5 | 4,0 |  |  | 3,5 |  |  |  |  | **4,50** |
| 2 | Барабинский | 4,1 | 5,0 | 3,8 | 4,0 | 3,8 |  | 4,0 | 3,5 | 3,0 | 3,0 |  | 3,8 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | **4,07** |
| 3 | Болотнинский | 3,6 |  | 5,0 | 3,5 | 4,0 |  | 4,4 | 4,0 | 3,5 |  |  | 3,0 | 3,0 |  |  | 3,5 | **3,75** |
| 4 | Венгеровский | 3,8 | 4,0 | 3,7 | 3,3 | 4,0 | 3,0 |  | 4,0 | 3,0 | 4,0 |  |  |  |  |  | 5,0 | **3,78** |

| Продолжение таблицы 71 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 5 | Доволенский | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  | **5,00** |
| 6 | Здвинский | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 5,0 | 4,0 | 4,5 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 5,0 | **4,81** |
| 7 | Искитимский | 4,7 |  |  |  |  | 4,0 |  | 3,6 | 3,3 |  |  |  |  |  | 5,0 |  | **4,11** |
| 8 | Карасукский | 3,8 | 3,5 | 3,3 | 2,4 | 3,8 |  | 3,4 | 3,0 | 2,3 | 3,4 | 2,0 | 3,0 |  | 2,0 |  | 2,0 | **2,91** |
| 9 | Каргатский | 3,7 |  |  | 4,5 | 5,0 |  | 4,6 | 4,2 | 5,0 |  |  | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 4,5 | **4,54** |
| 10 | Колыванский | 4,6 | 4,0 |  | 4,4 | 5,0 |  | 4,4 | 4,3 | 4,3 |  |  | 5,0 | 5,0 | 4,7 | 4,0 | 4,0 | **4,48** |
| 11 | Коченевский | 4,8 | 4,5 | 4,3 | 2,7 | 4,3 |  | 3,1 | 4,0 | 3,3 | 3,3 |  | 3,5 |  |  |  |  | **3,76** |
| 12 | Кочковский | 3,8 | 5,0 | 2,5 | 5,0 | 4,0 | 2,0 | 3,3 | 5,0 | 3,3 | 3,3 | 3,0 | 3,0 |  |  |  |  | **3,60** |
| 13 | Краснозерский | 4,4 | 3,8 | 3,3 | 3,3 | 3,5 |  | 3,4 | 4,8 | 4,3 | 2,5 |  | 3,3 |  |  |  |  | **3,66** |
| 14 | Куйбышевский |  | 5,0 | 3,8 | 2,8 | 5,0 | 4,0 | 4,7 | 4,6 | 2,5 | 4,7 |  | 3,1 |  |  |  |  | **4,01** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 4,0 | 4,3 |  |  | 3,8 | 4,8 | 3,0 |  | 4,8 | 4,7 | 4,5 |  |  | **4,24** |
| 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 | 5,0 |  |  |  | **5,00** |
| 17 | Маслянинский | 4,3 | 3,5 |  | 5,0 |  |  |  | 4,0 | 4,6 |  |  | 3,7 | 5,0 |  | 3,0 | 2,0 | **3,89** |
| 18 | Мошковский | 4,6 | 4,2 |  | 4,2 | 4,7 |  | 5,0 | 4,7 |  |  |  | 5,0 |  | 4,1 |  |  | **4,55** |
| 19 | Новосибирский | 4,0 | 3,7 | 3,8 | 4,0 | 4,5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,3 | **4,03** |
| 20 | Ордынский | 4,1 | 4,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 |  | 4,3 | 3,8 | 3,8 | 5,0 |  | 4,3 |  |  |  |  | **4,38** |
| 21 | Северный | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 22 | Сузунский | 4,8 | 4,7 |  | 4,8 |  |  |  | 4,8 | 4,7 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 |  |  | 5,0 | **4,86** |
| 23 | Татарский | 4,0 |  | 3,3 | 3,7 | 4,0 |  |  | 3,7 | 3,5 | 3,5 |  | 3,7 |  |  |  | 4,3 | **3,74** |
| 24 | Тогучинский | 5,0 | 4,5 | 4,6 | 3,9 |  |  |  | 5,0 | 4,8 | 3,5 |  | 4,7 | 4,8 | 4,7 |  |  | **4,55** |
| 25 | Убинский | 5,0 | 3,5 | 3,8 | 3,2 | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 2,0 |  | 3,7 |  |  |  |  | **3,90** |
| 26 | Усть-Таркский | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 3,3 | 4,0 |  |  | 3,3 | 2,7 |  |  | 3,0 |  |  |  |  | **3,41** |
| 27 | Чановский | 4,5 | 4,0 | 2,9 | 3,0 | 3,0 | 3,5 |  | 4,2 | 2,4 | 2,0 |  | 3,0 |  |  |  |  | **3,24** |
| 28 | Черепановский | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 2,5 | 4,1 |  | 4,7 | 4,5 | 3,7 | 2,5 |  | 3,2 |  | 5,0 |  |  | **3,97** |
| 29 | Чистоозерный | 4,6 |  | 4,0 | 3,8 | 4,0 |  | 4,5 | 5,0 | 3,0 | 4,0 |  | 3,3 | 3,0 |  |  | 3,0 | **3,83** |
| 30 | Чулымский | 4,5 | 5,0 | 2,7 | 4,3 | 4,0 | 5,0 | 3,0 | 2,5 | 2,0 | 2,7 |  | 2,0 |  |  |  |  | **3,42** |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***4,47*** | ***4,34*** | ***4,3*** | ***3,7*** | ***4,4*** | ***4,34*** | ***4,36*** | ***4,17*** | ***3,62*** | ***4,12*** | ***3,94*** | ***3,47*** | ***5*** | ***4,1*** | ***4,6*** | ***3,63*** | ***4,21*** |
| 31 | Новосибирск | 4,78 | 4,25 | 4,0 |  | 5,0 | 4,27 | 4,21 | 4,4 | 4,44 | 4,75 | 5,0 | 4,4 |  | 4,5 | 4,6 | 5,0 | **4,54** |
| 32 | Обь | 3,8 | 4,0 | 3,8 | 3,5 | 3,5 |  | 4,0 | 3,6 |  |  |  |  |  |  |  |  | **3,73** |
| 33 | Бердск | 4,6 |  | 3,7 | 3,9 | 4,7 |  | 4,7 | 3,9 |  | 4,0 | 3,8 | 3,4 |  | 3,5 |  | 2,9 | **3,92** |
| 34 | Кольцово | 4,5 | 4,8 | 4,8 |  | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 | 3,9 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 5,0 | 5,0 |  |  | **4,66** |
| 35 | Искитим | 5,0 | 4,3 | 5,0 |  |  | 3,7 |  |  | 3,4 | 3,4 | 4,0 | 3,0 |  | 3,8 |  | 3,0 | **3,85** |
| **Среднее значение по услуге** | | **4,43** | **4,30** | **4,07** | **3,87** | **4,32** | **3,92** | **4,29** | **4,11** | **3,75** | **3,59** | **3,47** | **3,82** | **4,54** | **4,27** | **4,23** | **3,83** | **4,05** |

Самый низкий показатель отмечен по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (3,47 балла). Также довольно низкие оценки по исследуемому параметру заявители присвоили по услугам «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (3,59 балла) и «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (3,82 балла).

Среднее значение балльной оценки по подкритерию «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» составило 4,41 балла (табл. 72)

Таблица 72 – «Получение информации о стадии рассмотрения обращения»

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***4,57*** | ***4,53*** | ***4,48*** | ***4,23*** | ***4,67*** | ***4,67*** | ***4,64*** | ***4,38*** | ***4,25*** | ***4,44*** | ***3,00*** | ***4,34*** | ***4,38*** | ***4,54*** | ***4,17*** | ***3,98*** | ***4,41*** |
| 1 | Баганский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 2 | Барабинский | 4,4 | 5,0 | 4,4 | 5,0 | 4,8 |  | 4,8 | 4,2 | 3,7 | 5,0 |  | 4,3 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | **4,65** |
| 3 | Болотнинский | 3,7 |  | 5,0 | 3,5 | 3,0 |  | 4,4 | 3,0 | 3,4 |  |  | 3,0 | 3,0 |  |  | 3,5 | **3,55** |
| 4 | Венгеровский | 4,0 | 4,5 | 3,3 | 3,5 | 4,0 | 4,5 |  | 4,2 | 3,0 | 4,0 |  |  |  |  |  | 5,0 | **4,00** |
| 5 | Доволенский | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  |  |  |  | **5,00** |
| 6 | Здвинский | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 5,0 | 4,0 | 4,8 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  | 5,0 | **4,84** |
| 7 | Искитимский | 4,7 |  |  |  |  | 5,0 |  | 4,8 | 4,5 |  |  |  |  |  | 4,0 |  | **4,60** |
| 8 | Карасукский | 4,4 | 5,0 | 3,8 | 2,9 | 4,6 |  | 4,2 | 3,9 | 3,3 | 4,4 | 2,0 | 3,5 |  | 4,0 |  | 3,0 | **3,77** |
| 9 | Каргатский | 2,8 |  |  | 5,0 | 5,0 |  | 4,4 | 4,2 | 5,0 |  |  | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | **4,58** |
| 10 | Колыванский | 4,6 | 4,0 |  | 4,4 | 5,0 |  | 4,4 | 4,3 | 4,0 |  |  | 5,0 | 5,0 | 4,7 | 4,0 | 4,0 | **4,45** |
| 11 | Коченевский | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 4,7 | 5,0 |  | 5,0 | 4,0 | 4,8 | 5,0 |  | 4,8 |  |  |  |  | **4,77** |
| 12 | Кочковский | 4,6 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 4,7 | 5,0 | 3,0 | 4,0 |  |  |  |  | **4,61** |
| 13 | Краснозерский | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 3,5 | 5,0 |  | 4,0 | 4,3 | 4,5 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,48** |
| 14 | Куйбышевский |  | 5,0 | 4,8 | 4,1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,9 | 4,5 | 4,7 |  | 4,2 |  |  |  |  | **4,72** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 4,7 | 5,0 |  |  | 4,5 | 4,6 | 4,0 |  | 5,0 | 5,0 | 4,5 |  |  | **4,66** |
| 16 | Кыштовский | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 5,0 | 5,0 |  |  |  | **5,00** |

| Продолжение таблицы 72 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 17 | Маслянинский | 4,3 | 4,0 |  | 5,0 |  |  |  | 4,0 | 4,6 |  |  | 4,0 | 4,0 |  | 3,0 | 3,0 | **3,98** |
| 18 | Мошковский | 4,7 | 4,2 |  | 4,2 | 4,7 |  | 5,0 | 4,7 |  |  |  | 5,0 |  | 4,1 |  |  | **4,57** |
| 19 | Новосибирский | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 3,3 | 4,0 | 3,7 | 3,8 | 4,2 | 4,0 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | **3,96** |
| 20 | Ордынский | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 |  | 4,6 | 5,0 | 4,8 | 5,0 |  | 5,0 |  |  |  |  | **4,89** |
| 21 | Северный | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |  |  |  |  | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  |  |  | **5,00** |
| 22 | Сузунский | 4,8 | 4,4 |  | 4,5 |  |  |  | 4,6 | 4,6 | 5,0 |  | 4,8 | 5,0 |  |  | 5,0 | **4,74** |
| 23 | Татарский | 4,1 |  | 3,7 | 3,7 | 4,0 |  |  | 3,8 | 3,8 | 4,0 |  | 4,0 |  |  |  | 4,3 | **3,92** |
| 24 | Тогучинский | 4,9 | 5,0 | 4,4 | 3,4 |  |  |  | 4,6 | 3,6 | 3,5 |  | 4,0 | 4,2 | 4,6 |  |  | **4,22** |
| 25 | Убинский | 5,0 | 3,5 | 4,5 | 3,8 | 5,0 |  | 5,0 |  |  | 4,0 |  | 4,4 |  |  |  |  | **4,40** |
| 26 | Усть-Таркский | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 3,7 | 4,0 |  |  | 3,3 | 3,0 |  |  | 3,3 |  |  |  |  | **3,53** |
| 27 | Чановский | 5,0 | 4,0 | 4,3 | 4,0 | 5,0 | 4,5 |  | 4,4 | 3,4 | 4,0 |  | 3,0 |  |  |  |  | **4,16** |
| 28 | Черепановский | 5,0 | 4,5 | 4,8 | 3,9 | 4,6 |  | 4,9 | 5,0 | 4,7 | 5,0 |  | 4,8 |  | 5,0 |  |  | **4,74** |
| 29 | Чистоозерный | 4,4 |  | 4,2 | 3,5 | 4,3 |  | 4,0 | 5,0 | 3,0 | 3,3 |  | 3,3 | 3,0 |  |  | 3,0 | **3,73** |
| 30 | Чулымский | 5,0 | 5,0 | 4,7 | 4,3 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 | 5,0 | 4,3 |  | 4,0 |  |  |  |  | **4,73** |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***4,51*** | ***4,01*** | ***4,27*** | ***4,15*** | ***4,19*** | ***4,5*** | ***4,5*** | ***4,57*** | ***4,1*** | ***4,46*** | ***4,56*** | ***4,53*** | ***3*** | ***4,37*** | ***4,35*** | ***4,81*** | ***4,37*** |
| 31 | Новосибирск | 4,39 | 4,19 | 4,2 |  | 4,75 | 4,13 | 4,17 | 4,5 | 4,33 | 4,75 | 4,67 | 4,4 |  | 4,0 | 4,35 | 4,67 | **4,39** |
| 32 | Обь | 4,2 | 4,0 | 3,5 | 3,5 | 3,7 |  | 4,0 | 4,3 |  |  |  |  |  |  |  |  | **3,89** |
| 33 | Бердск | 5,0 |  | 4,6 | 4,8 | 4,6 |  | 5,0 | 4,9 |  | 4,7 | 4,7 | 4,6 |  | 4,5 |  | 4,9 | **4,74** |
| 34 | Кольцово | 4,0 | 3,8 | 4,0 |  | 4,3 | 4,0 |  | 4,5 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 |  |  | **3,94** |
| 35 | Искитим | 4,8 | 4,3 | 5,0 |  |  | 5,0 |  |  | 4,5 | 4,7 | 5,0 | 5,0 |  | 4,6 |  | 4,9 | **4,77** |
| **Среднее значение по услугам** | | **4,56** | **4,47** | **4,45** | **4,22** | **4,61** | **4,63** | **4,63** | **4,40** | **4,24** | **4,45** | **3,78** | **4,36** | **4,27** | **4,50** | **4,19** | **4,16** | **4,41** |

По показателю «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» наиболее высокий показатель (4,63 балла) зафиксирован по двум муниципальным услугам «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества».

Самая низкая оценка по показателю зафиксирована по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (3,78 балла).

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества услуг в разрезе муниципальных районов и городских округов составило 4,52 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо». Это выше среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в октябре 2013 года (4,25 балла) (табл. 73).

Таблица 73 – Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню качества услуг

| **Рейтинг** | **№ услуги** | **Наименование муниципального образования** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1-4 | 1 | Баганский район | 5,00 |
| 1-4 | 5 | Доволенский район | 5,00 |
| 1-4 | 16 | Кыштовский район | 5,00 |
| 1-4 | 21 | Северный район | 5,00 |
| 5 | 35 | г. Искитим | 4,97 |
| 6-7 | 22 | Сузунский район | 4,95 |
| 6-7 | 11 | Коченевский район | 4,95 |
| 8-9 | 20 | Ордынский район | 4,93 |
| 8-9 | 33 | г. Бердск | 4,93 |
| 10 | 6 | Здвинский район | 4,88 |
| 11-12 | 7 | Искитимский район | 4,87 |
| 11-12 | 14 | Куйбышевский район | 4,87 |
| 13 | 15 | Купинский район | 4,86 |
| 14 | 2 | Барабинский район | 4,83 |
| 15 | 28 | Черепановский район | 4,82 |
| 16 | 9 | Каргатский район | 4,74 |
| 17 | 18 | Мошковский район | 4,73 |
| 18 | 12 | Кочковский район | 4,72 |
| 19 | 10 | Колыванский район | 4,69 |
| 20 | 30 | Чулымский район | 4,68 |
| 21 | 13 | Краснозерский район | 4,64 |
| 22 | 31 | г. Новосибирск | 4,62 |
| 23 | 24 | Тогучинский район | 4,61 |
| 24 | 25 | Убинский район | 4,52 |
| 25 | 27 | Чановский район | 4,37 |
| 26 | 34 | р.п. Кольцово | 4,25 |
| 27 | 17 | Маслянинский район | 4,12 |
| 28 | 19 | Новосибирский район | 4,06 |
| 29 | 4 | Венгеровский район | 3,98 |
| 30 | 32 | г. Обь | 3,96 |
| 31 | 23 | Татарский район | 3,95 |
| 32 | 8 | Карасукский район | 3,94 |
| 33 | 29 | Чистоозерный район | 3,69 |
| 34 | 3 | Болотнинский район | 3,38 |
| 35 | 26 | Усть-Таркский район | 3,28 |
| **Среднее значение показателя** | | | **4,52** |

Максимально высоко (5 баллов) заявители оценили качество услуг в четырех районах: Баганском, Доволенском, Кыштовском и Северном. В 2013 году максимальная оценка (5 баллов) была присвоена лишь по услугам, предоставляемым в Кыштовском районе.

Наименьшее значение уровня качества услуг отмечено в Усть-Таркском районе (3,28 балла). В 2013 году самые низкие оценки получили услуги, предоставляемые в г. Бердске (3,16 балла).

По уровню качества лидируют услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» и «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов» (4,75 балла) (табл. 74).

Самые низкие оценки по уровню качества получила услуга «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (3,97 балла).

Таблица 74 – Рейтингование муниципальных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-2 | 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | **4,75** |
| 1-2 | 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | **4,75** |
| 3 | 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **4,67** |
| 4 | 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | **4,64** |
| 5 | 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **4,62** |
| 6 | 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **4,56** |
| 7 | 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **4,55** |
| 8 | 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **4,52** |
| 9 | 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | **4,50** |
| 10 | 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **4,47** |
| 11 | 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **4,42** |
| 12-13 | 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | **4,38** |
| 12-13 | 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **4,38** |
| 14 | 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | **4,35** |
| 15 | 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | **4,20** |
| 16 | 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **3,97** |

Данные об уровне качества муниципальных услуг в разрезе муниципальных районов и городских округов представлено в таблице 75.

Таблица 75 – Оценки по подкритериям уровня качества муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование подкритерия** | **Муниципальные районы** | | **Городские округа** | | **По услугам в целом** | |
| **2013** | **2014** | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,28 | 4,58 | 4,21 | 4,74 | ***4,31*** | ***4,66*** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,15 | 4,44 | 4,04 | 4,61 | ***4,18*** | ***4,53*** |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,21 | 4,51 | 4,11 | 4,58 | ***4,25*** | ***4,54*** |
|  | **Уровень качества** | **4,21** | **4,53** | **4,12** | **4,61** | **4,25** | **4,57** |

Данные табл. 75 показывают, что наиболее высоко заявители оценили «вежливость сотрудников» (4,66 балла). Менее всего заявители удовлетворены «комфортностью предоставления муниципальных услуг (4,53 балла).

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

1. **Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей: 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. Средние показатели по всем муниципальным образованиям и муниципальным услугам представлены в табл. 76.

Максимальное количество документов предоставляется по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (в среднем 13,1 документов), что свидетельствует об очень высоком уровне административных барьеров.

По результатам мониторинга в октябре 2013 по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» также требовалось максимальное количество документов, но при этом их среднее модальное значение было меньше (9,2 документов).

Таблица 76 – Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***4,9*** | ***8*** | ***7,3*** | ***13,5*** | ***2,4*** | ***3,9*** | ***2,2*** | ***4,8*** | ***13,4*** | ***12,5*** | ***13*** | ***9*** | ***7,2*** | ***5,7*** | ***6,7*** | ***6,6*** | ***7,7*** |
| 1 | Баганский | 5 | 12 | 8 | 12 | 2 |  | 2 | 6 | 13 |  |  | 18 |  |  |  |  | **8,7** |
| 2 | Барабинский | 6 | 10 | 8 | 20 | 2 |  | 2 | 5 | 15 | 15 |  | 14 | 18 | 8 | 4 |  | **9,8** |
| 3 | Болотнинский | 5 |  | 1 | 7 | 8 |  | 1 | 4 | 5 |  |  | 3 | 8 |  |  | 5 | **4,7** |
| 4 | Венгеровский | 7 | 7 | 8 | 20 | 2 | 3 |  | 4 | 23 | 12 |  |  |  |  |  | 4 | **9,0** |
| 5 | Доволенский | 3 |  | 6 |  |  | 2 | 2 | 2 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | **3,0** |
| 6 | Здвинский | 3 |  | 1 |  |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 |  | 3 |  |  |  | 3 | **2,8** |
| 7 | Искитимский | 5 |  |  |  |  | 10 |  | 4 | 5 |  |  |  |  |  | 9 |  | **6,6** |
| 8 | Карасукский | 7 | 7 | 16 | 17 | 2 |  | 2 | 5 | 18 | 17 | 16 | 16 |  | 7 |  | 8 | **10,6** |
| 9 | Каргатский | 5 |  |  | 2 | 3 |  | 3 | 6 | 6 |  |  | 4 | 5 | 5 | 7 | 10 | **5,1** |
| 10 | Колыванский | 4 | 3 |  | 6 | 3 |  | 3 | 6 | 8 |  |  | 4 | 5 | 3 | 7 | 10 | **5,2** |
| 11 | Коченевский | 5 | 12 | 8 | 23 | 2 |  | 2 | 5 | 24 | 15 |  | 15 |  |  |  |  | **11,1** |
| 12 | Кочковский | 5 | 12 | 8 | 19 | 2 | 2 | 2 | 5 | 20 | 15 | 11 | 15 |  |  |  |  | **9,7** |
| 13 | Краснозерский | 6 | 12 | 4 | 18 | 3 |  | 2 | 5 | 20 | 15 |  | 14 |  |  |  |  | **9,9** |
| 14 | Куйбышевский |  | 4 | 10 | 25 | 1 | 3 | 3 | 4 | 24 | 15 |  | 16 |  |  |  |  | **10,5** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 6 | 2 |  |  | 4 | 3 | 6 |  | 5 | 1 | 5 |  |  | **4,0** |
| 16 | Кыштовский | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  | 3 |  | 3 |  |  | 3 | 3 |  |  |  | **3,0** |
| 17 | Маслянинский | 5 | 5 |  | 3 |  |  |  | 5 | 4 |  |  | 4 | 7 |  | 5 | 3 | **4,6** |
| 18 | Мошковский | 4 | 4 |  | 10 | 3 |  | 2 | 6 |  |  |  | 12 |  | 5 |  |  | **5,8** |
| 19 | Новосибирский | 5 | 6 | 5 | 7 | 2 | 5 | 3 | 7 | 7 | 6 | 12 | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 | **6,4** |
| 20 | Ордынский | 6 | 12 | 9 | 26 | 2 |  | 2 | 5 | 21 | 16 |  | 14 |  |  |  |  | **11,3** |
| 21 | Северный | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  | 2 |  |  | 3 |  |  |  |  | **3,5** |
| 22 | Сузунский | 3 | 7 |  | 5 |  |  |  | 1 | 1 | 3 |  | 3 | 3 |  |  | 3 | **3,2** |
| 23 | Татарский | 3 |  | 5 | 18 | 2 |  |  | 3 | 20 | 12 |  | 8 |  |  |  | 3 | **8,2** |
| 24 | Тогучинский | 6 | 12 | 12 | 26 |  |  |  | 3 | 10 | 14 |  | 8 | 6 | 7 |  |  | **10,4** |
| 25 | Убинский | 5 | 8 | 10 | 15 | 1 |  | 1 |  |  | 12 |  | 4 |  |  |  |  | **7,0** |
| 26 | Усть-Таркский | 5 | 12 | 8 | 10 | 2 |  |  | 12 | 20 |  |  | 14 |  |  |  |  | **10,4** |
| 27 | Чановский | 5 | 10 | 8 | 1 | 1 | 3 |  | 4 | 38 | 14 |  | 1 |  |  |  |  | **8,5** |

| Продолжение таблицы 76 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 28 | Черепановский | 6 | 12 | 12 | 23 | 2 |  | 2 | 5 | 20 | 14 |  | 14 |  | 5 |  |  | **10,5** |
| 29 | Чистоозерный | 6 |  | 8 | 18 | 2 |  | 3 | 6 | 20 | 18 |  | 15 | 16 |  |  | 15 | **11,5** |
| 30 | Чулымский | 6 | 6 | 6 | 20 | 2 | 3 | 2 | 6 | 19 | 15 |  | 14 |  |  |  |  | **9,0** |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***3,0*** | ***5,5*** | ***7,0*** | ***7,5*** | ***1,8*** | ***4,0*** | ***1,7*** | ***3,3*** | ***5,7*** | ***3,8*** | ***5,3*** | ***9,0*** | ***3,0*** | ***4,0*** | ***5,0*** | ***10,0*** | ***4,9*** |
| 31 | Новосибирск | 3 | 7 | 7 |  | 2 | 7 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 | 8 |  | 3 | 5 | 5 | **4,8** |
| 32 | Обь | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 |  | 1 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  | **2,7** |
| 33 | Бердск | 3 |  | 15 | 10 | 2 |  | 2 | 5 |  | 4 | 6 | 12 |  | 6 |  | 15 | **7,3** |
| 34 | Кольцово | 2 | 2 | 2 |  | 2 | 3 |  | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |  |  | **2,3** |
| 35 | Искитим | 4 | 10 | 8 |  |  | 2 |  |  | 10 | 5 | 6 | 14 |  | 5 |  | 10 | **7,4** |
| **Среднее значение по услуге** | | **4,6** | **7,6** | **7,2** | **13,1** | **2,3** | **3,9** | **2,2** | **4,6** | **12,6** | **11,0** | **8,6** | **9,0** | **6,8** | **5,2** | **6,4** | **7,3** | **7,3** |

Также значительное количество документов заявители предоставляли по следующим услугам:

- «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (12,6 документов);

- «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (11 документов);

- «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» (9 документов).

Лишь две муниципальных услуги можно отнести к услугам с низким уровнем административных барьеров по данному показателю, поскольку для ее предоставления заявителю требуется предоставить менее 3 документов:

- «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (2,3 документа);

- «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (2,2 документа).

В ходе исследования определено, что большинство заявителей (91,13%) сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. В 15 муниципальных образованиях всем респондентам удалось с первого раза сдать документы при получении муниципальных услуг из перечня исследуемых (Баганский, Искитимский, Каргатский, Коченевский, Кочковский, Краснозерский, Кыштовский, Мошковский, Ордынский, Северный, Сузунский, Черепановский, Чистоозерный и Чулымский районы, г. Обь). В то же время, в Усть- Таркском районе лишь 50,1% опрошенных удалось сдать документы с первого раза.

Доля заявителей, сдавших документы с первого раза по муниципальным районам составляет 89,01%, по городских округам – 96,92%.

Данные о доле респондентов, сдавших документы с первого раза, в разрезе исследуемых муниципальных услуг представлены в табл. 77.

Таблица 77 – Доля респондентов, сдавших документы на получение государственной услуги с первого раза

| **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Доля респондентов, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | **95,98%** |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | **94,74%** |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **90,91%** |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | **78,73%** |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | **98,98%** |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | **97,37%** |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | **100,00%** |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | **91,35%** |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | **79,74%** |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | **90,28%** |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | **87,49%** |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | **78,23%** |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | **100,00%** |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | **97,73%** |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | **100,00%** |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | **94,87%** |
| **Среднее значение** | | **91,13%** |

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 (78,81%);

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки) (20,58%);

- сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные (1,33%);

- не удалось подать документы в связи с большой очередью (0,70%).

О существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, знают лишь 37,41% респондентов от общего количества опрошенных по исследуемым муниципальным услугам.

В Баганском районе все респонденты ответили, что знакомы с существующим запретом органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. В трех муниципальных образованиях никто из опрошенных не знаком с указанным выше запретом (Венгеровский и Убинский районы, г. Обь).

Данные о доле респондентов, знающих о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, в разрезе исследуемых муниципальных услуг представлены в табл. 78.

Таблица 78 – Доля респондентов, знающих о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти

| **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Доля респондентов, %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады). | **33,91%** |
| 2 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | **43,17%** |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. | **34,71%** |
| 4 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация). | **34,76%** |
| 5 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений. | **50,00%** |
| 6 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | **65,79%** |
| 7 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества. | **37,71%** |
| 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства. | **33,65%** |
| 9 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. | **41,13%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 78 | | |
| **№ услуги** | **Наименование муниципальной услуги** | **Доля респондентов, %** |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. | **40,28%** |
| 11 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение. | **25,00%** |
| 12 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов. | **39,52%** |
| 13 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию. | **43,20%** |
| 14 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости. | **18,18%** |
| 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений. | **38,46%** |
| 16 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа. | **28,21%** |
| **Среднее значение** | | **37,41%** |

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, в разрезе муниципальных образований представлено в табл. 79.

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

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (максимальное количество- 7 обращений в Куйбышевском районе);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (максимальное количество - 7 обращений в Венгеровском и Куйбышевском районах);

- Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (максимальное количество - 6 обращений в Куйбышевском районе);

Таблица 79 – Количество обращений в инстанции (учреждения)

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***1,86*** | ***2,91*** | ***2,78*** | ***4,11*** | ***1,43*** | ***1,38*** | ***1,30*** | ***2,19*** | ***3,71*** | ***3,84*** | ***4,00*** | ***3,37*** | ***2,27*** | ***2,00*** | ***3,43*** | ***2,45*** | ***2,71*** |
| 1 | Баганский | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 |  | 1 | 2 | 5 |  |  | 5 |  |  |  |  | **2,89** |
| 2 | Барабинский | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 |  | 1 | 2 | 5 | 5 |  | 5 | 6 | 3 | 2 |  | **3,54** |
| 3 | Болотнинский | 2 |  | 1 | 2 | 3 |  | 1 | 3 | 2 |  |  | 1 | 2 |  |  | 3 | **2,00** |
| 4 | Венгеровский | 3 | 3 | 3 | 6 | 1 | 1 |  | 2 | 7 | 4 |  |  |  |  |  | 2 | **3,20** |
| 5 | Доволенский | 1 |  | 2 |  |  | 1 | 1 | 2 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | **1,33** |
| 6 | Здвинский | 1 |  | 1 |  |  |  | 1 | 1 | 2 | 1 |  | 2 |  |  |  | 1 | **1,25** |
| 7 | Искитимский | 2 |  |  |  |  | 2 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  | 3 |  | **2,20** |
| 8 | Карасукский | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 |  | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 |  | 2 | 3 | 2 | **2,50** |
| 9 | Каргатский | 3 |  |  | 2 | 2 |  | 2 | 3 | 3 |  |  | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | **2,55** |
| 10 | Колыванский | 1 | 2 |  | 3 | 2 |  | 2 | 3 | 6 |  |  | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | **2,83** |
| 11 | Коченевский | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 |  | 2 | 2 | 5 | 4 |  | 5 |  |  |  |  | **3,30** |
| 12 | Кочковский | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 |  |  |  |  | **3,17** |
| 13 | Краснозерский | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 |  | 1 | 2 | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  |  | **2,90** |
| 14 | Куйбышевский |  | 1 | 4 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 6 |  | 4 |  |  |  |  | **3,40** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 3 | 1 |  |  | 1 | 1 | 2 |  | 1 | 1 | 1 |  |  | **1,38** |
| 16 | Кыштовский | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  | 2 | 2 |  |  |  | **2,00** |
| 17 | Маслянинский | 2 | 2 |  | 2 |  |  |  | 2 | 1 |  |  | 2 | 2 |  | 5 | 2 | **2,22** |
| 18 | Мошковский | 1 | 2 |  | 5 | 2 |  | 2 | 5 |  |  |  | 6 |  | 2 |  |  | **3,13** |
| 19 | Новосибирский | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | **2,13** |
| 20 | Ордынский | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 |  | 1 | 3 | 5 | 5 |  | 5 |  |  |  |  | **3,40** |
| 21 | Северный | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | **1,67** |
| 22 | Сузунский | 1 | 2 |  | 2 |  |  |  | 1 | 1 | 2 |  | 2 | 1 |  |  | 1 | **1,44** |
| 23 | Татарский | 1 |  | 3 | 7 | 1 |  |  | 1 | 1 | 4 |  | 3 |  |  |  | 1 | **1,44** |
| 24 | Тогучинский | 2 | 3 | 5 | 7 |  |  |  | 1 | 4 | 5 |  | 2 | 2 | 2 |  |  | **3,30** |
| 25 | Убинский | 2 | 3 | 4 | 6 | 1 |  | 1 |  |  | 5 |  | 2 |  |  |  |  | **3,00** |
| 26 | Усть-Таркский | 2 | 4 | 3 | 6 | 2 |  |  | 5 | 6 |  |  | 5 |  |  |  |  | **4,13** |
| 27 | Чановский | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 |  | 2 | 5 | 5 |  | 1 |  |  |  |  | **2,70** |

| Продолжение таблицы 79 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 28 | Черепановский | 3 | 4 | 4 | 6 | 2 |  | 2 | 2 | 5 | 5 |  | 5 |  | 3 |  |  | **3,73** |
| 29 | Чистоозерный | 2 |  | 3 | 4 | 1 |  | 1 | 2 | 5 | 4 |  | 5 | 2 |  |  | 5 | **3,09** |
| 30 | Чулымский | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 |  | 5 |  |  |  |  | **2,82** |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***1,2*** | ***2,25*** | ***3,2*** | ***2,5*** | ***1,5*** | ***2,67*** | ***1,67*** | ***2*** | ***2,67*** | ***2*** | ***2,25*** | ***2,5*** | ***3*** | ***1,5*** | ***2*** | ***2,33*** | ***2,15*** |
| 31 | Новосибирск | 1 | 2 | 5 |  | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |  | 1 | 2 | 2 | **2,07** |
| 32 | Обь | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | **2,29** |
| 33 | Бердск | 1 |  | 3 | 2 | 1 |  | 1 | 2 |  | 2 | 2 | 2 |  | 2 |  | 3 | **1,91** |
| 34 | Кольцово | 2 | 2 | 2 |  | 2 | 3 |  | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |  |  | **2,25** |
| 35 | Искитим | 1 | 2 | 3 |  |  | 2 |  |  | 3 | 3 | 2 | 4 |  | 1 |  | 2 | **2,30** |
| **Среднее значение по услуге** | | **1,76** | **2,81** | **2,86** | **4,00** | **1,44** | **1,73** | **1,35** | **2,16** | **3,61** | **3,52** | **3,00** | **3,26** | **2,33** | **1,85** | **3,25** | **2,43** | **2,62** |

- Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение (максимальное количество - 4 обращения в Карасукском, Кочковском и Новосибирском районах);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (максимальное количество - 6 обращений в Мошковском районе);

- Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений (максимальное количество - 5 обращений в Маслянинском районе).

В разрезе муниципальных образований количество обращений в различные инстанции (учреждения) по одной и той же услуге варьируется. Так, например, для получения услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» респонденты в Болотнинском, Купинском, Северном и Чановском районах указали, что в среднем обращались в различные инстанции 1 раз, в то же время в Мошковском районе заявителям приходилось обращаться в органы власти и иные учреждения в среднем 6 раз.

Среднее значение уровня качества услуг в разрезе муниципальных районов и городских округов составило 2,62 балла по пятибалльной шкале. В целом, уровень административных барьеров по показателю обращений в различные инстанции (учреждения) можно оценить как «средний».

Рейтингование муниципальных районов и городских округов по количеству обращений в органы власти (органы местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной услуги представлен в табл.80.

Таблица 80 - Рейтингование муниципальных образований по количеству обращений в органы власти (органы местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной услуги

| **Рейтинг** | **№ услуги** | **Наименование муниципального образования** | **Среднее значение по району/ округу** |
| --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | 6 | Здвинский | **1,25** |
| 2 | 5 | Доволенский | **1,33** |
| 3 | 15 | Купинский | **1,38** |
| 4-5 | 22 | Сузунский | **1,44** |
| 4-5 | 23 | Татарский | **1,44** |
| 6 | 21 | Северный | **1,67** |
| 7 | 33 | Бердск | **1,91** |
| 8-9 | 3 | Болотнинский | **2,00** |
| 8-9 | 16 | Кыштовский | **2,00** |
| 10 | 31 | Новосибирск | **2,07** |
| 11 | 19 | Новосибирский | **2,13** |
| 12 | 7 | Искитимский | **2,20** |
| 13 | 17 | Маслянинский | **2,22** |
| 14 | 34 | Кольцово | **2,25** |
| 15 | 32 | Обь | **2,29** |
| 16 | 35 | Искитим | **2,30** |
| 17 | 8 | Карасукский | **2,50** |
| 18 | 9 | Каргатский | **2,55** |
| 19 | 27 | Чановский | **2,70** |
| 20 | 30 | Чулымский | **2,82** |
| 21 | 10 | Колыванский | **2,83** |
| 22 | 1 | Баганский | **2,89** |
| 23 | 13 | Краснозерский | **2,90** |
| 24 | 25 | Убинский | **3,00** |
| 25 | 29 | Чистоозерный | **3,09** |
| 26 | 18 | Мошковский | **3,13** |
| 27 | 12 | Кочковский | **3,17** |
| 28 | 4 | Венгеровский | **3,20** |
| 29-30 | 11 | Коченевский | **3,30** |
| 29-30 | 24 | Тогучинский | **3,30** |
| 31-32 | 14 | Куйбышевский | **3,40** |
| 31-32 | 20 | Ордынский | **3,40** |
| 33 | 2 | Барабинский | **3,54** |
| 34 | 28 | Черепановский | **3,73** |
| 35 | 26 | Усть-Таркский | **4,13** |
| **Среднее значение** | | | **2,62** |

Наибольшее количество обращений в органы власти (учреждения) при получении муниципальных услуг зафиксировано в Усть-Таркском районе (среднее значение количества обращений – 4,13).

Наименьшее среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения отмечено заявителями в Здвинском районе (среднее значение составило 1,25 обращений).

***5.3. Количество повторных обращений в один и тот же орган***

Информация о количестве повторных обращений заявителей в один и тот же орган в рамках получения интересующей муниципальной услуги представлена в табл. 81.

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

Наибольшее количество повторных обращений зафиксировано в Колыванском районе (85,71% респондентов). Респонденты не указали на необходимость повторных обращений в один и тот же орган в Доволенском, Здвинском, Кыштовском, Северном, Сузунском районах и городах Искитиме и Бердске.

Доля повторных обращений в один и тот же орган по всем муниципальным услугам составляет 23,34%.

Необходимо отметить, что доля респондентов, указавших факт повторного обращения в один и тот же орган власти, в муниципальных районах существенно выше, чем в городских округах.

В разрезе муниципальных услуг, повторно обращаться в один и тот же орган власти приходится заявителям, обратившимся за получением услуги «Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости» (33,09% респондентов указали на необходимость повторных обращений).

Количество обращений в один и то же орган по всем муниципальным услугам варьируется от 0 до 4.

Таблица 81 – Доля респондентов, указавших необходимость повторных обращений в один и тот же орган

| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Доля респондентов,%** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***12,9*** | ***28,8*** | ***20,6*** | ***45,7*** | ***23,1*** | ***15,8*** | ***36,5*** | ***26,4*** | ***26,4*** | ***38,6*** | ***66,7*** | ***17,1*** | ***20,0*** | ***50,0*** | ***66,7*** | ***50,0*** | ***26,33%*** |
| 1 | Баганский | 25,0 | 66,7 | 25,0 | 75,0 | 50,0 |  |  |  | 100 |  |  |  |  |  |  |  | **40,0** |
| 2 | Барабинский | 28,6 | 0 | 60 | 33,3 | 0 |  | 25 | 33,3 | 63,6 | 0 |  | 25 | 0 | 0 | 100 |  | **34,54** |
| 3 | Болотнинский | 6,3 |  | 0 | 50 | 0 |  | 0 | 50 | 62,5 |  |  | 0 | 0 |  |  | 100 | **30,02** |
| 4 | Венгеровский | 0,0 | 0,0 |  | 50,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  | 0,0 | **6,67** |
| 5 | Доволенский | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  |  |  | **0,0** |
| 6 | Здвинский | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  | 0,0 | **0,0** |
| 7 | Искитимский | 0,0 |  |  |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  | 100 |  | **1,54** |
| 8 | Карасукский | 25,0 | 0,0 | 83,3 | 75,0 | 40,0 |  | 60,0 | 42,9 | 66,7 | 40,0 | 100 | 25,0 |  | 100 |  | 100 | **50,0** |
| 9 | Каргатский | 0,0 |  |  | 50,0 | 100 |  | 100 | 83,3 | 100 |  |  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **73,33** |
| 10 | Колыванский | 0,0 | 100 |  | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 |  |  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **85,71** |
| 11 | Коченевский | 12,5 | 0,0 | 25,0 | 33,3 | 28,6 |  | 42,9 | 40,0 | 75,0 | 75,0 |  | 0,0 |  |  |  |  | **32,15** |
| 12 | Кочковский | 20,0 | 100 | 0,0 | 100 | 66,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 66,7 | 33,3 | 100 | 0,0 |  |  |  |  | **34,62** |
| 13 | Краснозерский | 14,3 | 50,0 | 0,0 | 50 | 0,0 |  | 60,0 | 50,0 | 50,0 | 25,0 |  | 33,3 |  |  |  |  | **33,33** |
| 14 | Куйбышевский |  |  |  | 50 |  |  |  |  |  |  |  | 5,9 |  |  |  |  | **10,77** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 57,1 | 0,0 |  |  | 9,1 | 0,0 | 100 |  | 0,0 | 0,0 | 25 |  |  | **17,94** |
| 16 | Кыштовский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  | **0,0** |
| 17 | Маслянинский | 12,5 | 25 |  | 0,0 |  |  |  | 100,0 | 20,0 |  |  | 0 | 100 |  | 0,0 | 100 | **21,21** |
| 18 | Мошковский | 0 | 77,8 |  | 100 | 100 |  | 100 | 100 |  |  |  | 100 |  | 90,0 |  |  | **72,0** |
| 19 | Новосибирский | 100 | 33,0 | 16,7 | 0,0 | 50,0 | 66,7 | 0,0 | 65,2 | 66,7 | 40,0 | 0,0 | 40 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100 | **56,46** |
| 20 | Ордынский | 25 | 0,0 | 50 | 33,3 | 28,6 |  | 14,3 | 25 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  | **20,0** |
| 21 | Северный | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  |  |  |  | **0,0** |
| 22 | Сузунский | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | **0,0** |
| 23 | Татарский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 50 |  | 0,0 |  |  |  | 0,0 | **2,04** |
| 24 | Тогучинский | 0 | 0 | 0 | 45,5 |  |  |  | 0 | 0 | 50 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | **9,24** |
| 25 | Убинский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 40,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 100 |  | 14,3 |  |  |  |  | **16,0** |
| 26 | Усть-Таркский |  |  |  | 66,7 |  |  |  |  | 33,3 |  |  |  |  |  |  |  | **15,0** |

| Продолжение таблицы 81 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Доля респондентов,%** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 27 | Чановский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 33,3 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 40,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  |  | **8,57** |
| 28 | Черепановский | 10,0 | 50,0 | 33,3 | 37,5 | 14,3 |  |  |  | 16,7 |  |  | 20 |  |  |  |  | **16,67** |
| 29 | Чистоозерный | 20,0 |  | 40,0 | 100 |  |  |  | 100,0 |  | 66,7 |  | 66,7 | 100 |  |  |  | **43,34** |
| 30 | Чулымский | 50,0 |  | 33,3 |  |  |  |  | 25,0 |  |  |  | 50 |  |  |  |  | **17,14** |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***30,6*** | ***33,4*** | ***31,0*** | ***21,4*** | ***5,0*** | ***21,1*** | ***13,4*** | ***5,9*** | ***0,0*** | ***3,6*** | ***7,7*** | ***0,0*** | ***100,0*** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,0*** | **15,17** |
| 31 | Новосибирск | 50,0 | 43,8 | 20,0 |  | 0 | 26,7 | 6,9 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **18,43** |
| 32 | Обь | 47,1 | 80 | 75 | 75 | 16,7 |  | 0,0 | 7,7 |  |  |  |  |  |  |  |  | **43,66** |
| 33 | Бердск | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | **0,0** |
| 34 | Кольцово | 0,0 | 25,0 | 25,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 57,1 | 0,0 | 0,0 | 33,3 | 100 | 0,0 |  |  | **24,99** |
| 35 | Искитим | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | **0,0** |
| **Среднее значение по услуге** | | **17,25** | **30,53** | **23,14** | **43,26** | **19,4** | **18,44** | **26,32** | **23,08** | **20,25** | **25,0** | **18,75** | **14,52** | **23,81** | **34,09** | **15,38** | **25,64** | **23,34** |

***5.4. Уровень временных издержек заявителей***

Временные затраты на получение муниципальных услуг варьируются от 1 до 160 дней (табл. 82).

Как показывает информация, представленная в табл. 82, наименьший срок предоставления муниципальных услуг выявлен по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (в среднем 4,42 дня). Максимальный срок получения услуги установлен по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», среднее значение по этой услуге – 37,4 дней. По остальным услугам средний срок общих временных затрат на получение муниципальной услуги варьируется от 4,7 дней (Выдача сведений из реестра муниципального имущества) до 28,7 дней (Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений).

Необходимо отметить, что в административных регламентах по одной и той же услуге в муниципальных районах установлены различные нормативные сроки предоставления услуги. Так, например, общий срок предоставления муниципальной услуги «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства» в Маслянинском и Барабинском районах составляет 14 календарных дней, а в Усть-Таркском районе - 20 календарных дней[[52]](#footnote-52). По услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» в Маслянинском, Усть-Тарском и Краснозерском районах нормативный срок предоставления услуги – 126 календарных дней, в городе Новосибирске – 48 календарных дней, а в Каргатском районе – 150. Таким образом, каждое муниципальное образование самостоятельно устанавливает свои нормативные значения, единых нормативных сроков предоставления муниципальных услуг нет.

Таблица 82 – Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальной услуги, дни

| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***6,54*** | ***12,91*** | ***7,87*** | ***25,44*** | ***4,43*** | ***10,75*** | ***5,05*** | ***21,04*** | ***37,54*** | ***16,68*** | ***26,67*** | ***17,81*** | ***14,18*** | ***7,78*** | ***28,67*** | ***20,73*** | ***16,26*** |
| 1 | Баганский | 2 | 5 | 5 | 10 | 1 |  | 1 | 4 | 5 |  |  | 7 |  |  |  |  | **4,44** |
| 2 | Барабинский | 3 | 4 | 3 | 10 | 1 |  | 1 | 4 | 10 | 10 |  | 5 | 5 | 2 | 2 |  | **4,62** |
| 3 | Болотнинский | 1 |  | 1 | 10 | 30 |  | 1 | 25 | 30 |  |  | 1 | 30 |  |  | 10 | **13,9** |
| 4 | Венгеровский | 2 | 50 | 3 | 80 | 1 | 30 |  | 40 | 150 | 30 |  |  |  |  |  | 14 | **40,0** |
| 5 | Доволенский | 3 |  | 2 |  |  | 2 | 1 | 1 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | **1,83** |
| 6 | Здвинский | 2 |  | 1 |  |  |  | 1 | 15 | 20 | 3 |  | 20 |  |  |  | 2 | **8,0** |
| 7 | Искитимский | 1 |  |  |  |  | 30 |  | 30 | 30 |  |  |  |  |  | 30 |  | **24,2** |
| 8 | Карасукский | 5 | 2 | 2 | 10 | 2 |  | 1 | 8 | 7 | 3 | 10 | 7 |  | 10 |  | 15 | **6,31** |
| 9 | Каргатский | 18 |  |  | 7 | 7 |  | 14 | 60 | 150 |  |  | 10 | 7 | 7 | 40 | 60 | **34,55** |
| 10 | Колыванский | 5 | 30 |  | 30 | 7 |  | 14 | 60 | 120 |  |  | 10 | 7 | 5 | 40 | 60 | **32,33** |
| 11 | Коченевский | 5 | 6 | 5 | 8 | 1 |  | 1 | 6 | 10 | 8 |  | 10 |  |  |  |  | **6,0** |
| 12 | Кочковский | 4 | 8 | 5 | 12 | 1 | 2 | 1 | 12 | 12 | 10 | 10 | 12 |  |  |  |  | **7,42** |
| 13 | Краснозерский | 3 | 10 | 2 | 10 | 1 |  | 1 | 5 | 10 | 10 |  | 8 |  |  |  |  | **6,0** |
| 14 | Куйбышевский |  | 1 | 4 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 10 | 5 |  | 90 |  |  |  |  | **12,5** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 18 | 1 |  |  | 18 | 10 | 18 |  | 3 | 10 | 3 |  |  | **10,13** |
| 16 | Кыштовский | 20 | 15 | 15 | 15 | 14 |  | 12 |  | 15 |  |  | 15 | 20 |  |  |  | **15,67** |
| 17 | Маслянинский | 14 | 40 |  | 2 |  |  |  | 14 | 1 |  |  | 10 | 30 |  | 45 | 15 | **19,0** |
| 18 | Мошковский | 1 | 7 |  | 90 | 15 |  | 15 | 60 |  |  |  | 75 |  | 7 |  |  | **33,75** |
| 19 | Новосибирский | 60 | 20 | 20 | 30 | 10 | 15 | 30 | 30 | 30 | 30 | 60 | 30 | 30 | 30 | 15 | 30 | **29,38** |
| 20 | Ордынский | 5 | 6 | 8 | 10 | 1 |  | 1 | 5 | 10 | 8 |  | 7 |  |  |  |  | **6,1** |
| 21 | Северный | 2 | 14 | 3 | 7 |  |  |  |  | 2 |  |  | 20 |  |  |  |  | **8,0** |
| 22 | Сузунский | 1 | 1 |  | 3 |  |  |  | 10 | 10 | 4 |  | 3 | 5 |  |  | 4 | **4,56** |
| 23 | Татарский | 2 |  | 30 | 80 | 1 |  |  | 7 | 120 | 30 |  | 60 |  |  |  | 3 | **37,0** |
| 24 | Тогучинский | 2 | 3 | 4 | 100 |  |  |  | 1 | 2 | 15 |  | 3 | 2 | 2 |  |  | **13,4** |
| 25 | Убинский | 2 | 4 | 3 | 50 | 1 |  | 1 |  |  | 40 |  | 8 |  |  |  |  | **13,63** |
| 26 | Усть-Таркский | 2 | 40 | 30 | 50 | 1 |  |  | 100 | 80 |  |  | 40 |  |  |  |  | **42,88** |

| Продолжение таблицы 82 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 27 | Чановский | 2 | 4 | 8 | 1 | 1 | 4 |  | 30 | 160 | 70 |  | 1 |  |  |  |  | **28,1** |
| 28 | Черепановский | 5 | 7 | 10 | 10 | 2 |  | 1 | 3 | 15 | 10 |  | 10 |  | 4 |  |  | **7,0** |
| 29 | Чистоозерный | 6 |  | 12 | 12 | 1 |  | 1 | 10 | 15 | 3 |  | 8 | 10 |  |  | 15 | **8,45** |
| 30 | Чулымский | 5 | 7 | 5 | 12 | 1 | 2 | 2 | 8 | 15 | 10 |  | 8 |  |  |  |  | **6,82** |
| ***Среднее значение по округам*** | | **16** | **37** | **21** | **16** | **4,33** | **55** | **1,5** | **13,7** | **35** | **23,3** | **21,7** | **30** | **30** | **22,3** | **10** | **30** | **20,96** |
| 31 | Новосибирск | 1 | 30 | 30 |  | 1 | 14 | 10 | 1 | 30 | 10 | 10 | 30 |  | 15 | 10 | 30 | **15,86** |
| 32 | Обь | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |  | 2 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | **1,71** |
| 33 | Бердск | 2 |  | 30 | 30 | 1 |  | 1 | 10 |  | 10 | 10 | 30 |  | 30 |  | 30 | **16,73** |
| 34 | Кольцово | 60 | 80 | 30 |  | 10 | 80 |  | 30 | 40 | 30 | 40 | 30 | 30 | 30 |  |  | **40,83** |
| 35 | Искитим | 1 | 30 |  |  |  | 30 |  |  | 30 | 30 | 15 | 30 |  | 7 |  | 30 | **22,56** |
| **Среднее значение по услуге** | | **7,72** | **15,80** | **9,38** | **24,79** | **4,42** | **19,60** | **4,73** | **20,30** | **37,37** | **17,59** | **24,17** | **19,03** | **15,50** | **11,42** | **26,00** | **22,71** | **16,98** |

По некоторым услугам фактические сроки предоставления, указанные респондентами, существенно меньше, чем нормативно установленные значения. Так, например, в Барабинском районе сроки предоставления услуги, указанные респондентами, ниже нормативно установленных практически по всем исследуемым услугам, за исключением услуги «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений», по которой не проводилась оценка временных параметров предоставления услуги ввиду отсутствия на официальном сайте административного регламента.

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[[53]](#footnote-53).

В то же время во многих муниципальных районах и городских округах выявлено превышение нормативных сроков предоставления муниципальных услуг. Например, в Чановском районе превышение сроков предоставления услуг выявлено по услугам:

- Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) (90 календарных дней (максимальное значение), вместо нормативно установленных 42 календарных дней);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства (200 календарных дней (максимальное значение), вместо нормативно установленных 126 календарных дней).

В Усть-Тарском районе превышение сроков предоставления услуг выявлено по услугам:

- Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства (среднее превышение до 4,5 раз, максимальное превышение – до 5 раз);

- Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства. (150 календарных дней (максимальное значение), вместо нормативно установленных 126 календарных дней);

- Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов (в среднем сроки превышены в 2 раза, максимальное превышение – до 3 раз).

В ходе мониторинга были оценены временные затраты заявителей на сбор необходимых документов (табл. 83). Следует отметить, что этот показатель нормативно не регламентируется, однако для многих заявителей наиболее проблемным является этап сбора документов для дальнейшего получения государственной услуги.

Меньше всего времени уходит у заявителей на сбор документов для получения муниципальной услуги «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» (2,6 дня). Больше всего времени требуется для подготовки пакета документов для получения услуги «Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию». Среднее значение по этой услуге – 22,8 дней, максимальное значение 366 дней.

Таблица 83 – Временные затраты заявителей на сбор необходимых документов

| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***2,79*** | ***5,73*** | ***4,65*** | ***24,15*** | ***1,83*** | ***2,75*** | ***2,75*** | ***12,81*** | ***17,71*** | ***6,32*** | ***10,00*** | ***9,15*** | ***9,91*** | ***5,56*** | ***7,00*** | ***10,82*** | ***9,04*** |
| 1 | Баганский | 2 | 5 | 5 | 10 | 1 |  | 1 | 4 | 5 |  |  | 7 |  |  |  |  | **4,44** |
| 2 | Барабинский | 3 | 4 | 3 | 10 | 1 |  | 1 | 4 | 10 | 10 |  | 5 | 5 | 2 | 2 |  | **4,62** |
| 3 | Болотнинский | 1 |  | 1 | 10 | 5 |  | 1 | 5 | 10 |  |  | 1 | 30 |  |  | 10 | **7,40** |
| 4 | Венгеровский | 2 | 2 | 3 | 10 | 1 | 1 |  | 2 | 8 | 5 |  |  |  |  |  | 2 | **3,60** |
| 5 | Доволенский | 1 |  | 2 |  |  | 2 | 1 | 1 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | **1,50** |
| 6 | Здвинский | 2 |  | 1 |  |  |  | 20 | 1 | 20 | 1 |  | 20 |  |  |  | 1 | **8,25** |
| 7 | Искитимский | 1 |  |  |  |  | 10 |  | 30 | 5 |  |  |  |  |  | 5 |  | **10,20** |
| 8 | Карасукский | 5 | 2 | 2 | 10 | 2 |  | 1 | 8 | 7 | 3 | 10 | 7 |  | 10 |  | 15 | **6,31** |
| 9 | Каргатский | 1 |  |  | 7 | 1 |  | 1 | 30 | 120 |  |  | 1 | 1 | 1 | 10 | 30 | **18,45** |
| 10 | Колыванский | 1 | 1 |  | 366 | 1 |  | 1 | 100 | 150 |  |  | 2 | 1 | 10 | 10 | 30 | **56,08** |
| 11 | Коченевский | 5 | 6 | 5 | 8 | 1 |  | 1 | 6 | 10 | 8 |  | 10 |  |  |  |  | **6,00** |
| 12 | Кочковский | 4 | 8 | 5 | 12 | 1 | 2 | 1 | 12 | 12 | 10 | 10 | 12 |  |  |  |  | **7,42** |
| 13 | Краснозерский | 4 | 10 | 2 | 10 | 1 |  | 1 | 5 | 10 | 10 |  | 8 |  |  |  |  | **6,10** |
| 14 | Куйбышевский |  | 1 | 4 | 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 10 | 5 |  | 5 |  |  |  |  | **4,00** |
| 15 | Купинский |  |  |  | 10 | 1 |  |  | 14 | 1 | 4 |  | 2 | 2 | 10 |  |  | **5,50** |
| 16 | Кыштовский | 2 | 20 | 15 | 15 | 14 |  | 12 |  | 15 |  |  | 15 | 20 |  |  |  | **14,22** |
| 17 | Маслянинский | 5 | 10 |  | 2 |  |  |  | 14 | 1 |  |  | 10 | 30 |  | 10 | 15 | **10,78** |
| 18 | Мошковский | 1 | 1 |  | 60 | 1 |  | 1 | 60 |  |  |  | 60 |  | 1 |  |  | **23,13** |
| 19 | Новосибирский | 5 | 5 | 5 | 10 | 1 | 2 | 5 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 | 5 | 10 | 5 | 5 | **6,44** |
| 20 | Ордынский | 5 | 6 | 8 | 10 | 1 |  | 1 | 5 | 10 | 8 |  | 7 |  |  |  |  | **6,10** |
| 21 | Северный | 2 | 14 | 3 | 7 |  |  |  |  | 2 |  |  | 20 |  |  |  |  | **8,00** |
| 22 | Сузунский | 1 | 1 |  | 2 |  |  |  | 0 | 0 | 4 |  | 3 | 3 |  |  | 3 | **1,89** |
| 23 | Татарский | 1 |  | 2 | 10 | 1 |  |  | 2 | 7 | 5 |  | 4 |  |  |  | 1 | **3,67** |
| 24 | Тогучинский | 2 | 2 | 3 | 10 |  |  |  | 1 | 2 | 6 |  | 3 | 2 | 2 |  |  | **3,30** |
| 25 | Убинский | 2 | 2 | 3 | 10 | 1 |  | 1 |  |  | 3 |  | 1 |  |  |  |  | **2,88** |
| 26 | Усть-Таркский | 2 | 8 | 5 | 10 | 1 |  |  | 8 | 14 |  |  | 7 |  |  |  |  | **6,88** |

| Продолжение таблицы 83 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 27 | Чановский | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 |  | 1 | 10 | 10 |  | 1 |  |  |  |  | **3,50** |
| 28 | Черепановский | 5 | 7 | 10 | 10 | 2 |  | 1 | 3 | 15 | 10 |  | 10 |  | 4 |  |  | **7,00** |
| 29 | Чистоозерный | 6 |  | 12 | 10 | 1 |  | 1 | 10 | 15 | 3 |  | 8 | 10 |  |  | 7 | **7,55** |
| 30 | Чулымский | 5 | 7 | 5 | 12 | 1 | 2 | 2 | 8 | 15 | 10 |  | 8 |  |  |  |  | **6,82** |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***2*** | ***3,67*** | ***13,3*** | ***4,5*** | ***1,67*** | ***3*** | ***1*** | ***15,3*** | ***35*** | ***10*** | ***13,3*** | ***25*** | ***10*** | ***7,33*** | ***2*** | ***10,7*** | ***9,45*** |
| 31 | Новосибирск | 1 | 1 | 5 |  | 1 | 3 | 1 | 1 | 40 | 10 | 10 | 30 |  | 2 | 2 | 15 | **8,71** |
| 32 | Обь | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | **1,71** |
| 33 | Бердск | 1 |  | 40 | 5 | 1 |  | 1 | 40 |  | 5 | 20 | 40 |  | 10 |  | 10 | **15,73** |
| 34 | Кольцово | 5 | 5 | 5 |  | 3 | 5 |  | 5 | 10 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 |  |  | **6,92** |
| 35 | Искитим | 1 | 5 | 5 |  |  | 1,0 |  |  | 60 | 20 | 10 |  |  | 2,0 |  | 7,0 | **12,33** |
| **Среднее значение по услуге** | | **2,69** | **5,48** | **5,93** | **22,79** | **1,81** | **2,80** | **2,59** | **13,07** | **18,87** | **6,82** | **11,67** | **10,24** | **9,92** | **6,00** | **6,29** | **10,79** | **9,11** |

Данные, представленные в табл. 83, показывают, что наибольшие временные затраты на сбор необходимых документов отмечены в Колыванском районе и в среднем составили 56,08 дней.

Наименьшие временные затраты на сбор документов указали заявители, обратившиеся за получением муниципальных услуг, в Доволенском районе (среднее значение – 1,5 дня).

Необходимо отметить, что количество времени, затрачиваемого на подготовку пакета необходимых документов, напрямую зависит от специфики муниципальной услуги.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», времени 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 заявителей на ожидание в очереди для подачи документов» в среднем составило 10,6 минут. По сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в октябре 2013 года, данный показатель снизился (было 11,74 минуты) (табл. 84).

Таблица 84 – Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди для подачи документов (минут)

| **Рейтиинг** | **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 1 | 22 | Сузунский | 0 | 0 |  | 10 |  |  |  | 5 | 1 | 0 |  | 5 | 0 |  |  | 0 | **2,33** |
| 2 | 7 | Искитимский | 0 |  |  |  |  | 5 |  | 0 | 10 |  |  |  |  |  | 0 |  | **3,00** |
| 3 | 9 | Каргатский | 5 |  |  | 0 | 5 |  | 5 | 5 | 5 |  |  | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | **3,82** |
| 4 | 10 | Колыванский | 5 | 5 |  | 5 | 1 |  | 5 | 5 | 5 |  |  | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | **4,33** |
| 5 | 15 | Купинский |  |  |  | 5 | 5 |  |  | 10 | 5 | 10 |  | 5 | 10 | 0 |  |  | **6,25** |
| 6 | 17 | Маслянинский | 10 | 10 |  | 2 |  |  |  | 5 | 5 |  |  | 5 | 10 |  | 5 | 10 | **6,89** |
| 7 | 33 | Бердск | 0 |  | 10 | 10 | 0 |  | 15 | 10 |  | 10 | 5 | 10 |  | 5 |  | 10 | **7,73** |
| 8 | 31 | Новосибирск | 10 | 15 | 20 |  | 0 | 15 | 10 | 10 | 5 | 0 | 5 | 10 |  | 0 | 10 | 5 | **8,21** |
| 9 | 18 | Мошковский | 5 | 5 |  | 10 | 0 |  | 10 | 15 |  |  |  | 15 |  | 10 |  |  | **8,75** |
| 10-11 | 25 | Убинский | 15 | 10 | 10 | 10 | 5 |  | 2 |  |  | 10 |  | 10 |  |  |  |  | **9,00** |
| 10-11 | 35 | Искитим | 0 | 10 | 0 |  |  | 5 |  |  | 5 | 0 | 0 | 60 |  | 5 |  | 5 | **9,00** |
| 12 | 32 | Обь | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 |  | 10 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  | **9,29** |
| 13-15 | 3 | Болотнинский | 5 |  | 5 | 15 | 20 |  | 5 | 10 | 20 |  |  | 5 | 10 |  |  | 5 | **10,00** |
| 13-15 | 5 | Доволенский | 10 |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 10 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | **10,00** |
| 13-15 | 21 | Северный | 10 | 10 | 10 | 10 |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 |  |  |  |  | **10,00** |
| 16 | 1 | Баганский | 3 | 15 | 15 | 15 | 10 |  | 5 | 15 | 5 |  |  | 15 |  |  |  |  | **10,89** |
| 17-18 | 13 | Краснозерский | 5 | 15 | 10 | 10 | 5 |  | 5 | 10 | 15 | 20 |  | 15 |  |  |  |  | **11,00** |
| 17-18 | 27 | Чановский | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 |  | 10 | 10 | 20 |  | 15 |  |  |  |  | **11,00** |
| 19 | 34 | Кольцово | 15 | 10 | 15 |  | 10 | 10 |  | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 5 |  |  | **11,25** |
| 20 | 12 | Кочковский | 5 | 10 | 15 | 15 | 10 | 5 | 5 | 10 | 5 | 15 | 30 | 15 |  |  |  |  | **11,67** |
| 21-23 | 28 | Черепановский | 10 | 15 | 15 | 15 | 5 |  | 5 | 10 | 15 | 15 |  | 15 |  | 10 |  |  | **11,82** |
| 21-23 | 29 | Чистоозерный | 10 |  | 10 | 20 | 10 |  | 5 | 20 | 20 | 10 |  | 10 | 5 |  |  | 10 | **11,82** |
| 21-23 | 30 | Чулымский | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 5 | 15 | 15 | 10 | 5 |  | 10 |  |  |  |  | **11,82** |
| 24 | 2 | Барабинский | 10 | 10 | 20 | 10 | 10 |  | 10 | 20 | 10 | 10 |  | 15 | 10 | 10 | 10 |  | **11,92** |
| 25-26 | 4 | Венгеровский | 10 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 |  | 10 | 20 | 10 |  |  |  |  |  | 10 | **12,00** |
| 25-26 | 11 | Коченевский | 10 | 5 | 15 | 15 | 10 |  | 10 | 10 | 15 | 15 |  | 15 |  |  |  |  | **12,00** |
| 27 | 16 | Кыштовский | 10 | 15 | 15 | 10 | 15 |  | 10 |  | 10 |  |  | 15 | 15 |  |  |  | **12,78** |
| 28-29 | 20 | Ордынский | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 |  | 10 | 10 | 15 | 15 |  | 10 |  |  |  |  | **13,00** |

| Продолжение таблицы 84 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтиинг** | **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 28-29 | 24 | Тогучинский | 15 | 10 | 15 | 15 |  |  |  | 10 | 10 | 15 |  | 15 | 10 | 15 |  |  | **13,00** |
| 30 | 23 | Татарский | 15 |  | 10 | 15 | 10 |  |  | 15 | 15 | 10 |  | 15 |  |  |  | 15 | **13,33** |
| 31 | 14 | Куйбышевский |  | 10 | 10 | 15 | 10 | 15 | 10 | 15 | 20 | 15 |  | 15 |  |  |  |  | **13,50** |
| 32 | 6 | Здвинский | 15 |  | 15 |  |  |  | 15 | 15 | 15 | 15 |  | 15 |  |  |  | 5 | **13,75** |
| 33 | 26 | Усть-Таркский | 10 | 20 | 15 | 15 | 10 |  |  | 15 | 15 |  |  | 15 |  |  |  |  | **14,38** |
| 34 | 8 | Карасукский | 10 | 10 | 15 | 20 | 20 |  | 10 | 20 | 20 | 5 | 25 | 10 |  | 20 |  | 20 | **15,77** |
| 35 | 19 | Новосибирский | 10 | 15 | 15 | 20 | 15 | 15 | 15 | 20 | 15 | 20 | 15 | 15 | 10 | 20 | 30 | 20 | **16,88** |
| **Среднее значение по услуге** | | | **8,69** | **10,80** | **12,22** | **11,79** | **9,27** | **9,00** | **8,73** | **11,50** | **11,53** | **11,82** | **14,17** | **13,17** | **8,08** | **8,83** | **9,29** | **8,93** | **10,60** |

Максимальное среднее значение (16,88 мин.) установлено в Новосибирском районе, минимальное – в Сузунском районе (2,33 мин.).

В целом, время ожидания заявителей в очереди для подачи документов варьируется от 0,0 мин. до 60,0 мин.

Больше всего времени в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (14,17 мин.).

В 4 раза превышены нормативные сроки ожидания в очереди на подачу документов для получения муниципальной услуги «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» в г. Искитиме.

В 2 раза превышены нормативно установленные сроки ожидания в очереди на подачу документов в Новосибирском районе по услуге «Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений» и в Кочковском районе по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение».

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» в разрезе муниципальных районов и городских округов составило 10,6 мин. (в октябре 2013 года – 11,53 минут).

Согласно полученным данным меньше всего времени в очереди при подаче документов проводят заявители, получающие муниципальные услуги в Каргатском районе, среднее значение временных издержек на ожидание в очереди на получение результата услуги составляет 1,73 минут. Максимальное значение показателя было отмечено в Карасукском районе - 18,46 мин. (табл. 85). В целом, время ожидания в очереди для получения результата услуги варьируется от 0,0 мин. до 60 мин.

Таблица 85 – Уровень временных затрат заявителей для получения результата услуги, минут

| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 1 | 9 | Каргатский | 0 |  |  | 0 | 1 |  | 1 | 0 | 5 |  |  | 5 | 1 | 1 | 0 | 5 | **1,73** |
| 2 | 22 | Сузунский | 0 | 0 |  | 15 |  |  |  | 5 | 5 | 0 |  | 0 | 0 |  |  | 0 | **2,78** |
| 3 | 10 | Колыванский | 5 | 5 |  | 5 | 1 |  | 5 | 0 | 5 |  |  | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | **3,58** |
| 4 | 15 | Купинский |  |  |  | 0 | 5 |  |  | 5 | 5 | 15 |  | 0 | 5 | 0 |  |  | **4,38** |
| 5 | 18 | Мошковский | 5 | 5 |  | 5 | 0 |  | 5 | 5 |  |  |  | 10 |  | 10 |  |  | **5,63** |
| 6 | 7 | Искитимский | 0 |  |  |  |  | 0 |  | 15 | 15 |  |  |  |  |  | 5 |  | **7,00** |
| 7 | 32 | Обь | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 |  | 10 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | **7,86** |
| 8 | 35 | Искитим | 0 | 10 | 10 |  |  | 0 |  |  | 10 | 15 | 15 | 0 |  | 10 |  | 10 | **8,00** |
| 9 | 33 | Бердск | 0 |  | 10 | 10 | 0 |  | 15 | 10 |  | 10 | 5 | 10 |  | 5 |  | 15 | **8,18** |
| 10 | 17 | Маслянинский | 10 | 2 |  | 2 |  |  |  | 10 | 10 |  |  | 5 | 5 |  | 15 | 20 | **8,78** |
| 11 | 25 | Убинский | 15 | 8 | 5 | 10 | 5 |  | 7 |  |  | 10 |  | 15 |  |  |  |  | **9,38** |
| 12 | 31 | Новосибирск | 10 | 15 | 15 |  | 0 |  | 15 | 5 | 15 | 10 | 5 | 10 |  | 0 |  | 15 | **9,58** |
| 13 | 4 | Венгеровский | 5 | 10 | 15 | 10 | 5 | 8 |  | 10 | 15 | 10 |  |  |  |  |  | 10 | **9,80** |
| 14-15 | 5 | Доволенский | 10 |  | 10 |  |  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |  |  |  |  |  |  | **10,00** |
| 14-15 | 21 | Северный | 10 | 10 | 10 | 10 |  |  |  |  | 10 |  |  | 10 |  |  |  |  | **10,00** |
| 16 | 6 | Здвинский | 15 |  | 15 |  |  |  | 4 | 2 | 15 | 10 |  | 15 |  |  |  | 5 | **10,13** |
| 17 | 16 | Кыштовский | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 |  | 10 |  | 5 |  |  | 10 | 0 |  |  |  | **10,56** |
| 18 | 34 | Кольцово | 10 | 10 | 10 |  | 10 | 10 |  | 15 | 10 | 15 | 10 | 10 | 15 | 5 |  |  | **10,83** |
| 19-20 | 11 | Коченевский | 10 | 10 | 5 | 15 | 5 |  | 10 | 15 | 15 | 15 |  | 10 |  |  |  |  | **11,00** |
| 19-20 | 27 | Чановский | 10 | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 |  | 10 | 10 | 20 |  | 15 |  |  |  |  | **11,00** |
| 21 | 12 | Кочковский | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 15 | 10 | 5 | 10 | 15 | 20 | 15 |  |  |  |  | **11,25** |
| 22 | 14 | Куйбышевский |  | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 10 | 10 | 20 | 10 |  | 8 |  |  |  |  | **11,30** |
| 23 | 3 | Болотнинский | 5 |  | 5 | 10 | 60 |  | 2 | 5 | 10 |  |  | 7 | 5 |  |  | 5 | **11,40** |
| 24 | 1 | Баганский | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 |  | 15 | 15 | 5 |  |  | 7 |  |  |  |  | **11,89** |
| 25 | 20 | Ордынский | 15 | 15 | 5 | 5 | 15 |  | 10 | 15 | 20 | 10 |  | 10 |  |  |  |  | **12,00** |
| 26 | 23 | Татарский | 15 |  | 15 | 10 | 5 |  |  | 10 | 15 | 15 |  | 15 |  |  |  | 10 | **12,22** |
| 27 | 2 | Барабинский | 15 | 5 | 30 | 10 | 5 |  | 15 | 25 | 10 | 10 |  | 5 | 10 | 5 | 20 |  | **12,69** |
| 28 | 24 | Тогучинский | 15 | 10 | 15 | 15 |  |  |  | 10 | 10 | 15 |  | 15 | 10 | 15 |  |  | **13,00** |

| Продолжение таблицы 85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **1** | | **2** | | **3** | | **4** | | **5** | | **6** | | **7** | | **8** | | **9** | | **10** | | **11** | | **12** | | **13** | | **14** | **15** | **16** |
| 29 | 30 | Чулымский | | 15 | | 15 | | 5 | | 15 | | 20 | | 10 | | 15 | | 10 | | 10 | | 15 | |  | | 15 | |  |  |  |  | **13,18** |
| 30 | 13 | Краснозерский | | 10 | | 5 | | 10 | | 15 | | 15 | |  | | 15 | | 15 | | 20 | | 10 | |  | | 20 | |  |  |  |  | **13,50** |
| 31 | 26 | Усть-Таркский | | 15 | | 20 | | 15 | | 10 | | 10 | |  | |  | | 10 | | 20 | |  | |  | | 10 | |  |  |  |  | **13,75** |
| 32 | 28 | Черепановский | | 10 | | 15 | | 15 | | 20 | | 15 | |  | | 10 | | 15 | | 10 | | 15 | |  | | 15 | |  | 15 |  |  | **14,09** |
| 33 | 29 | Чистоозерный | | 15 | |  | | 20 | | 10 | | 25 | |  | | 10 | | 1 | | 10 | | 15 | |  | | 20 | | 25 |  |  | 25 | **16,00** |
| 34 | 19 | Новосибирский | | 10 | | 15 | | 15 | | 20 | | 15 | | 20 | | 15 | | 20 | | 20 | | 20 | | 20 | | 15 | | 15 | 20 | 10 | 30 | **17,50** |
| 35 | 8 | Карасукский | | 15 | | 25 | | 15 | | 10 | | 20 | |  | | 20 | | 20 | | 10 | | 15 | | 35 | | 15 | |  | 15 |  | 25 | **18,46** |
| **Среднее значение по услуге** | | | | **9,38** | | **10,40** | | **12,04** | | **10,07** | | **11,42** | | **9,80** | | **10,18** | | **10,10** | | **11,50** | | **12,83** | | **17,50** | | **10,40** | | **7,67** | **8,50** | **8,57** | **12,86** | **10,69** |

Наибольшее количество времени на ожидание в очереди на получение результата услуги заявители затрачивают при получении услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» - 15,71 мин. В Карасукском районе время ожидания по данной услуге составило 35 минут.

Время ожидания на получение результата одной и той же услуги в разных муниципалитетах отличается. Так, например, по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» временные затраты заявителей для получения результата услуги в Мошковском районе, г. Новосибирске и г. Бердске составляет 0 минут, а в Болотнинском районе – 60 минут.

***5.5. Уровень финансовых издержек***

Уровень финансовых издержек заявителей представлен в табл. 86.

Максимальные финансовые издержки (12 000 рублей) установлены по услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (в р.п. Кольцово).

В соответствии с полученными данными (модальное значение) заявители не несут финансовые расходы по четырем муниципальным 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.

По данным мониторинга, проведенного в октябре 2013 года, было установлено, что только по одной услуге заявители не несли финансовые расходы.

В среднем финансовые затраты варьируются от 0 до 3 385,7 рублей. Уровни финансовых затрат заявителей по одним и тем же муниципальным услугам в разных муниципальных районах и городских округах отличаются. Например, по муниципальной услуге «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» финансовые затраты заявителей варьируются от 0 руб. (по городам Бердск, Искитим) до 12 000 рублей (в р.п. Кольцово).

Таблица 86 – Уровень финансовых издержек заявителей (руб.)

| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***1877,8*** | ***0,0*** | ***50,0*** | ***110,0*** | ***188,9*** | ***1007,1*** | ***921,1*** | ***3900,0*** | ***81,5*** | ***9,1*** | ***77,8*** | ***2000,0*** | ***454,5*** |
| 1 | Баганский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 2 | Барабинский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2000,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 | 2500,0 | 1500,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |
| 3 | Болотнинский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 100,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 100,0 |  |  | 0,0 |
| 4 | Венгеровский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1000,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 500,0 |  |  |  |  |  | 200,0 |
| 5 | Доволенский | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Здвинский | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  | 400,0 |
| 7 | Искитимский | 0,0 |  |  |  |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  | 3000,0 |  |
| 8 | Карасукский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3200,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3700,0 | 0,0 |  | 700,0 |  | 0,0 |
| 9 | Каргатский | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 10 | Колыванский | 0,0 | 0,0 |  | 1000,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3000,0 | 0,0 |
| 11 | Коченевский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4000,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 | 2500,0 | 1000,0 |  | 1000,0 |  |  |  |  |
| 12 | Кочковский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 200,0 | 200,0 | 0,0 | 2500,0 | 1000,0 | 5000,0 | 0,0 |  |  |  |  |
| 13 | Краснозерский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2200,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 | 2500,0 | 1000,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 14 | Куйбышевский |  | 0,0 | 0,0 | 5000,0 | 0,0 | 0,0 | 200,0 | 0,0 | 0,0 | 1500,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 15 | Купинский |  |  |  | 1000,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |
| 16 | Кыштовский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |
| 17 | Маслянинский | 0,0 | 0,0 |  | 100,0 |  |  |  | 0,0 | 200,0 |  |  | 200,0 | 0,0 |  | 3000,0 | 200,0 |
| 18 | Мошковский | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  |
| 19 | Новосибирский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 500,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5000,0 | 6000,0 | 1000,0 | 3000,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3000,0 | 3000,0 |
| 20 | Ордынский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4200,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 | 2500,0 | 1000,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 21 | Северный | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 22 | Сузунский | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |
| 23 | Татарский | 0,0 |  | 0,0 | 5000,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 1000,0 |  | 0,0 |  |  |  | 200,0 |
| 24 | Тогучинский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2000,0 |  |  |  | 0,0 | 0,0 | 1500,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  |
| 25 | Убинский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2500,0 | 0,0 |  | 0,0 |  |  | 2000,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 26 | Усть-Таркский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 2000,0 |  |  | 0,0 |  |  |  |  |

| Продолжение таблицы 86 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 27 | Чановский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4000,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 1500,0 |  | 0,0 |  |  |  |  |
| 28 | Черепановский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5000,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 | 2500,0 | 1000,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |  |  |
| 29 | Чистоозерный | 0,0 |  | 0,0 | 5000,0 | 0,0 |  | 200,0 | 0,0 | 2500,0 | 1000,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 1000,0 |
| 30 | Чулымский | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3000,0 | 0,0 | 200,0 | 200,0 | 0,0 | 2500,0 | 1000,0 |  | 1000,0 |  |  |  |  |
| ***Среднее значение по округам*** | | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***1750*** | ***1666,7*** | ***250*** | ***3000*** | ***750*** | ***2000*** | ***0*** | ***3000*** | ***0*** |
| 31 | Новосибирск | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 3 000,0 | 0,0 |
| 32 | Обь | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | Бердск | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |
| 34 | Кольцово | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  | 7000,0 | 5000,0 | 1000,0 | 12000,0 | 3000,0 | 2000,0 | 0,0 |  |  |
| 35 | Искитим | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,0 |
| **Среднее значение** | | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **1748,3** | **0,0** | **40,0** | **95,7** | **390,3** | **1071,0** | **804,3** | **3385,7** | **167,7** | **175,0** | **53,8** | **2142,9** | **357,1** |

***5.6. Востребованность услуг посредников***

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по 12 исследуемым услугам в 11 муниципальных районах и городских округах (табл. 87).

Респонденты *не обращались* к посредникам 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;

- Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов.

- Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию.

В качестве причин обращения к посредникам заявители указали следующие:

- в целях экономии времени (11,24% респондентов);

- из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (6,60%);

- из-за сложности получения отдельных документов (5,41%);

- для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (2,84%).

Таблица 87 – Доля заявителей, обращавшихся к посредникам, (%)

| **Наименование МО** | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **3** | **4** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **14** | **15** | **16** |
| ***Среднее значение по районам*** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,1*** | ***0,1*** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,3*** | ***0,0*** | ***2,57%*** |
| Болотнинский |  | 0,0 | 50,0 | 0,0 | 50,0 | 0,0 |  |  | 50,0 |  |  | 0,0 | **7,50%** |
| Искитимский |  |  |  |  | 45,5 | 62,5 |  |  |  |  | 100,0 |  | **16,93%** |
| Колыванский | 0,0 |  | 20,0 | 0,0 | 50,0 | 100,0 |  |  | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | **22,86%** |
| Мошковский | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 83,3 |  |  |  | 100,0 | 0,0 |  |  | **12,00%** |
| Новосибирский |  | 16,7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1,18%** |
| Тогучинский | 0,0 | 0,0 | 18,2 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 |  |  | **3,08%** |
| Чистоозерный |  |  | 25,0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3,33%** |
| ***Среднее значение по округам*** | ***25,0*** | ***0,2*** | ***0,7*** | ***0,0*** | ***0,2*** | ***0,9*** | ***0,5*** | ***0,7*** | ***0,8*** | ***0,6*** | ***0,0*** | ***1,0*** | ***29,23%*** |
| Новосибирск | 0,0 | 0,0 |  | 1,7 | 0,0 | 88,9 | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 0,0 | 100,0 | **12,10%** |
| Бердск |  | 85,7 | 100,0 | 0,0 | 55,6 |  | 33,3 | 83,3 | 100,0 | 100,0 |  | 100,0 | **62,35%** |
| Кольцово | 0,0 | 0,0 |  |  | 50,0 | 71,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |  |  | **17,50%** |
| Искитим | 81,8 | 100,0 |  |  |  | 90,5 | 64,7 | 33,3 | 100,0 | 20,0 |  | 100,0 | **58,82%** |
| **Среднее значение** | **9,47%** | **7,44%** | **9,93%** | **0,65%** | **9,62%** | **25,32%** | **20,83%** | **56,23%** | **14,52%** | **20,45%** | **7,69%** | **48,72%** | **9,70%** |

В некоторых муниципальных районах и городских округах заявители указали, что посредник был предложен как условие получения результата (14,06%). Так, например, в Колыванском районе 100% респондентов по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства» и в Мошковском районе по услуге «Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов» указали, что посредник был им предложен как условие получения результата, что является коррупционным фактором. Также, данный факт был отмечен респондентами в Искитимском районе, городах Новосибирске, Бердске, Искитиме.

Стоимость услуг посредников по муниципальным районам и городским округам колеблется от 50 рублей (Мошковский район) до 10 000 рублей (Болотнинский район, г. Новосибирск).

Факты мотивирования чиновников в ходе проведения мониторинга не выявлены. В 2013 году факт мотивирования чиновников был выявлен в Татарском районе.

**6. Проблемы заявителей при получении муниципальных услуг**

67,31% опрошенных указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых муниципальных услуг, что существенно выше результата, полученного в октябре 2013 года, который составил 56,26%.

Остальные респонденты указали следующие сложности, с которыми они сталкивались при получении муниципальных услуг (табл. 88).

Таблица 88 **–** Трудности при получении муниципальных услуг, (%)

| **№ п/п** | **Наименование проблемы** | **Среднее значение (%)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Требование избыточных документов, сведений | 10,21% |
| 2 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | 0,89% |
| 3 | Ошибки в конечном результате предоставления услуги | 0,35% |
| 4 | Сложность заполнения официальных форм (бланков) | 10,51% |
| 5 | Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 21,19% |
| 6 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 2,24% |
| 7 | Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу | 6,58% |
| 8 | Большие очереди | 0,94% |
| 9 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 0,42% |
| 10 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 0,59% |
| 11 | Недостаточный профессиональный уровень работников органов власти | 0,29% |
| 12 | Низкая культура работников органов власти | 0,06% |
| 13 | Вымогательство при оформлении документов | 0,00% |
| 14 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги | 0,41% |
| 15 | Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 1,18% |
| 16 | Иное | 0,47% |

0,47% респондентов указали в качестве трудностей долгое ожидание путевки в детский сад (г. Обь), предпочтение одних заявителей другим при распределении путевок в детский сад (г. Искитим) и трудности при получении сопутствующих услуг в БТИ и органах опеки и попечительства (г. Бердск).

Никто из респондентов не указал на вымогательство при оформлении документов. По результатам мониторинга в октябре 2013 года такой факт был зафиксирован в г. Новосибирске.

Сложности, которые возникали у заявителей на различных этапах получения услуг, представлены в таблице 89.

Таблица 89 **–** Трудности на этапах получения муниципальных услуг, (%)

| **№ п/п** | **Доля респондентов по районам/округам** | **Доля респондентов (%)** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сбор необходимых для получения услуги документов** | **Подача документов в орган** | **Прохождение документов в органе** | **Получение результата услуги** |
| 1 | Доля респондентов по районам | **55%** | **3%** | **18%** | **39%** |
| 2 | Доля респондентов по городским округам | **29%** | **2%** | **1%** | **15%** |
| **Доля респондентов по всем МО** | | **48,25%** | **2,69%** | **13,48%** | **32,58%** |

При ответе на вопрос «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?» заявители указали следующее:

- сокращение срока предоставления услуги (30,89%);

- сокращение числа требуемых документов (27,95%);

- удобство графика работы учреждения (27,95%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (12,02%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (13,66%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (9,14%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (8,85%);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (4,70%);

- получение информации о стадии рассмотрения обращения (3,80%);

- улучшение территориальной доступности органа власти (3,30%);

- уменьшение стоимости услуги (3,17%);

- улучшение условий ведения приема посетителей (1,41%).

**7. Общая оценка муниципальных услуг**

В ходе исследования респондентам предлагалось ответить на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг?». Ответы на данный вопрос использовались для определения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (табл. 90).

Таблица 90 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (%)

| **Рейтинг** | | **№ п/п** | | **Наименование МО** | | | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Доля респондентов по МО** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | | | **2** | | | **3** | | **4** | **5** | | | **6** | | | **7** | | | **8** | | | **9** | | | **10** | | **11** | | | | **12** | | | **13** | | **14** | **15** | | | | **16** | |
| 1-21 | | 1 | | Баганский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | |  | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 2 | | Барабинский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 4 | | Венгеровский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | |  | | |  | |  |  | | | | 100 | | **100,0** |
| 1-21 | | 5 | | Доволенский | | | 100 | | |  | | | 100 | |  |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | |  | |  | | | |  | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 6 | | Здвинский | | | 100 | | |  | | | 100 | |  |  | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | | 100 | | **100,0** |
| 1-21 | | 11 | | Коченевский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 12 | | Кочковский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 13 | | Краснозерский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 14 | | Куйбышевский | | |  | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 15 | | Купинский | | |  | | |  | | |  | | 100 | 100 | | |  | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | | 100 | | 100 |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 16 | | Кыштовский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | |  | | | 100 | | |  | |  | | | | 100 | | | 100 | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 20 | | Ордынский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 21 | | Северный | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 |  | | |  | | |  | | |  | | | 100 | | |  | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 22 | | Сузунский | | | 100 | | | 100 | | |  | | 100 |  | | |  | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | | 100 | |  |  | | | | 100 | | **100,0** |
| 1-21 | | 24 | | Тогучинский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 |  | | |  | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | | 100 | | 100 |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 25 | | Убинский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | |  | | |  | | | 100 | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 26 | | Усть-Таркский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | |  | | | 100 | | | 100 | | |  | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 28 | | Черепановский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | |  | | 100 |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 29 | | Чистоозерный | | | 100 | | |  | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | | 100 | |  |  | | | | 100 | | **100,0** |
| 1-21 | | 30 | | Чулымский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | | | 100 | | |  | |  |  | | | |  | | **100,0** |
| 1-21 | | 34 | | Кольцово | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | 100 | | | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | | | | 100 | | | 100 | | 100 |  | | | |  | | **100,0** |
| 22 | | 33 | | Бердск | | | 100 | | |  | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | |  | | | 100 | | 100 | | | | 100 | | |  | | 83,3 |  | | | | 100 | | **98,8** |
| 23 | | 7 | | Искитимский | | | 97,7 | | |  | | |  | |  |  | | | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | |  | |  | | | |  | | |  | |  | 100 | | | |  | | **98,4** |
| 24 | | 8 | | Карасукский | | | 91,7 | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | 100 | | | | 100 | | |  | | 100 |  | | | | 100 | | **98,3** |
| 25 | | 18 | | Мошковский | | | 100 | | | 100 | | |  | | 83,3 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | |  | | |  | |  | | | | 100 | | |  | | 100 |  | | | |  | | **98,0** |
| 26 | | 31 | | Новосибирск | | | 91,7 | | | 100,0 | | | 100,0 | |  | 100,0 | | | 100,0 | | | 98,3 | | | 100,0 | | | 100,0 | | | 100,0 | | 100,0 | | | | 100,0 | | |  | | 100,0 | 100,0 | | | | 100,0 | | **97,9** |
| 27 | | 35 | | Искитим | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  |  | | | 100 | | |  | | |  | | | 95,2 | | | 94,1 | | 100 | | | | 100 | | |  | | 100 |  | | | | 100 | | **97,6** |
| 28-29 | | 10 | | Колыванский | | | 100 | | | 100 | | |  | | 100 | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 66,7 | | |  | |  | | | | 100 | | | 100 | | 100 | 100 | | | | 100 | | **97,1** |
| Продолжение таблицы 90 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Рейтинг** | **№ п/п** | | **Наименование МО** | | **Номер муниципальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Доля респондентов по МО** | |
| [**1**](file:///C:\Users\Олеся\Desktop\гхбс\мониторинг%20ГМУ\Формы%20для%203.1.3.xlsx#RANGE!_ftn1) | | | **2** | | | **3** | | | **4** | | | **5** | | | **6** | | | **7** | | | **8** | | | **9** | | **10** | | | **11** | | **12** | | **13** | | | **14** | | **15** | | **16** | | |
| 28-29 | 27 | | Чановский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | |  | | | 100 | | | 80 | | 100 | | |  | | 100 | |  | | |  | |  | |  | | | **97,1** |
| 30 | 23 | | Татарский | | | 100 | | |  | | | 66,7 | | | 100 | | | 66,7 | | |  | | |  | | | 100 | | | 100 | | 100 | | |  | | 100 | |  | | |  | |  | | 100 | | | **95,9** |
| 31 | 32 | | Обь | | | 100 | | | 100 | | | 75 | | | 75 | | | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | |  | |  | | |  | |  | |  | | |  | |  | |  | | | **94,5** |
| 32 | 19 | | Новосибирский | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 91,3 | | | 83,3 | | 100 | | | 0 | | 90 | | 100 | | | 100 | | 100 | | 100 | | | **94,1** |
| 33 | 9 | | Каргатский | | | 33,3 | | |  | | |  | | | 100 | | | 100 | | |  | | | 100 | | | 100 | | | 100 | |  | | |  | | 100 | | 100 | | | 100 | | 100 | | 100 | | | **86,7** |
| 34 | 17 | | Маслянинский | | | 81,3 | | | 75 | | |  | | | 100 | | |  | | |  | | |  | | | 100 | | | 100 | |  | | |  | | 66,7 | | 100 | | |  | | 0 | | 100 | | | **81,8** |
| 35 | 3 | | Болотнинский | | | 81,3 | | |  | | | 100 | | | 50 | | | 100 | | |  | | | 80 | | | 100 | | | 75 | |  | | |  | | 50 | | 0 | | |  | |  | | 50 | | | **75,0** |
| **Среднее значение** | | | | | | **95,7** | | | **98,9** | | | **97,5** | | | **97,9** | | | **99,0** | | | **100,0** | | | **98,7** | | | **99,0** | | | **96,2** | | **98,6** | | | **93,8** | | **97,6** | | **95,2** | | | **97,7** | | **96,2** | | **97,4** | | | **97,53** |

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг составило 97,53%, что существенно выше, чем в октябре 2013 года (88,7%).

Максимальное значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (100%) отмечено в двадцати муниципальных районах и одном городском округе (р.п. Кольцово).

В остальных муниципальных районах и городских округах уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг варьируется от 75,0% (Болотнинский район) до 98,8% (г. Бердск).

Максимальное значение уровня удовлетворенности (100%) отмечено по муниципальной услуге «Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов».

Менее всего респонденты довольны качеством и доступностью услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение». Уровень удовлетворенности по указанной услуге составил 93,8%.

Уровень удовлетворенности в муниципальных районах (97,43%) и уровень удовлетворенности заявителей в городских округах (97,81%) примерно одинаков.

Интегральный показатель качества и доступности муниципальных услуг рассчитан как среднее между уровнем качества и доступности по оценкам заявителей.

В целом, *интегральный* *уровень качества и доступности муниципальных услуг в разрезе муниципальных районов и городских округов составил 88,79%.* По сравнению с результатами аналогичного опроса, проведенного в октябре 2013 года, данный показатель повысился (82,25*%).*

Рейтингование муниципальных районов и городских округов по интегральной оценке представлено в табл. 91.

Таблица 91 – Рейтингование муниципальных районов и городских округов по интегральному уровню качества и доступности муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Уровень качества и доступности** | | | | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Среднее значение уровня доступности** | **Рейтинг по уровню доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Рейтинг по уровню качества** |
|
| 1 | Баганский | 4,87 | **3** | 4,98 | **4** | **98,33%** |
| 2 | Барабинский | 4,58 | **11** | 4,84 | **14** | **93,82%** |
| 3 | Бердск | 4,62 | **7** | 4,92 | **7** | **94,94%** |
| 4 | Болотнинский | 3,46 | **34** | 3,51 | **34** | **69,63%** |
| 5 | Венгеровский | 3,86 | **31** | 3,84 | **31** | **77,10%** |
| 6 | Доволенский | 4,99 | **2** | 5 | **1-3** | **99,90%** |
| 7 | Здвинский | 4,81 | **4** | 4,90 | **8-10** | **96,96%** |
| 8 | Искитим | 4,61 | **8-9** | 4,96 | **5-6** | **95,29%** |
| 9 | Искитимский | 4,49 | **15-16** | 4,82 | **15** | **92,67%** |
| 10 | Карасукский | 3,52 | **33** | 4,01 | **30** | **74,62%** |
| 11 | Каргатский | 4,55 | **13** | 4,58 | **23** | **91,24%** |
| 12 | Колыванский | 4,46 | **18** | 4,67 | **20** | **90,95%** |
| 13 | Кольцово | 4,25 | **25** | 4,42 | **25** | **86,40%** |
| 14 | Коченевский | 4,61 | **8-9** | 4,90 | **8-10** | **94,71%** |
| 15 | Кочковский | 4,41 | **22** | 4,81 | **16-17** | **91,66%** |

| Продолжение таблицы 91 | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование МО** | **Уровень качества и доступности** | | | | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| **Среднее значение уровня доступности** | **Рейтинг по уровню доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Рейтинг по уровню качества** |
|
| 16 | Краснозерский | 4,47 | **17** | 4,81 | **16-17** | **92,27%** |
| 17 | Куйбышевский | 4,6 | **10** | 4,86 | **12-13** | **94,14%** |
| 18 | Купинский | 4,29 | **24** | 4,86 | **12-13** | **90,76%** |
| 19 | Кыштовский | 5 | **1** | 5 | **1-3** | **100,00%** |
| 20 | Маслянинский | 3,97 | **26** | 4,04 | **28** | **80,01%** |
| 21 | Мошковский | 4,49 | **15-16** | 4,69 | **19** | **91,44%** |
| 22 | Новосибирск | 4,52 | **14** | 4,66 | **21** | **91,56%** |
| 23 | Новосибирский | 3,92 | **29** | 4,02 | **29** | **79,22%** |
| 24 | Обь | 3,93 | **28** | 4,1 | **27** | **80,11%** |
| 25 | Ордынский | 4,78 | **5** | 4,96 | **5-6** | **97,18%** |
| 26 | Северный | 5 | **1** | 5 | **1-3** | **100,00%** |
| 27 | Сузунский | 4,75 | **6** | 4,90 | **8-10** | **96,27%** |
| 28 | Татарский | 3,89 | **30** | 3,76 | **33** | **76,63%** |
| 29 | Тогучинский | 4,44 | **19** | 4,62 | **22** | **90,37%** |
| 30 | Убинский | 4,34 | **23** | 4,51 | **24** | **88,28%** |
| **31** | **Усть-Таркский** | **3,43** | **35** | **3,29** | **35** | **67,38%** |
| 32 | Чановский | 3,95 | **27** | 4,38 | **26** | **82,66%** |
| 33 | Черепановский | 4,57 | **12** | 4,87 | **11** | **93,96%** |
| 34 | Чистоозерный | 3,79 | **32** | 3,82 | **32** | **76,04%** |
| 35 | Чулымский | 4,43 | **21** | 4,74 | **18** | **91,25%** |
| **Среднее значение** | | | | | | **88,79%** |

Максимальный показатель интегрального уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью (100%) достигнут в двух муниципальных районах – Северном и Кыштовском. Самый низкий показатель в Усть-Таркском районе (67,38%).

Среднее значение интегрального показателя качества и доступности муниципальных услуг в разрезе муниципальных услуг составил 88,37%, что несколько выше, чем интегральный показатель, зафиксированный в 2013 году (82,25%) (табл. 92).

Таблица 92 – Рейтингование муниципальных услуг по интегральной оценке

| **№ п/п** | **Рейтинг** | **Наименование муниципальной услуги** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | 2 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 4,57 | 4,68 | **92,29%** | **88,33%** |
| 2 | 6 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма. | 4,44 | 4,56 | **89,76%** | **80,77%** |
| 3 | 7 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 4,35 | 4,50 | **88,36%** | **83,11%** |
| 4 | 12 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 4,16 | 4,38 | **85,11%** | **79,50%** |
| 5 | 4 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 4,55 | 4,66 | **91,91%** | **87,32%** |
| 6 | 3 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 4,47 | 4,76 | **91,83%** | **83,07%** |
| 7 | 1 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 4,57 | 4,76 | **93,05%** | **87,60%** |
| 8 | 8 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 4,36 | 4,50 | **88,37%** | **80,11%** |
| 9 | 13 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 4,12 | 4,39 | **84,66%** | **81,15%** |
| 10 | 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4,23 | 4,54 | **87,26%** | **78,48%** |
| 11 | 16 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 3,73 | 3,98 | **76,74%** | **84,52%** |
| 12 | 9 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 4,26 | 4,53 | **87,46%** | **81,85%** |
| 13 | 11 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 4,29 | 4,44 | **87,06%** | **73,93%** |

| Продолжение таблицы 92 | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Рейтинг** | **Наименование муниципальной услуги** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** | |
| **2014** | **2013** |
| 14 | 5 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 4,43 | 4,69 | **90,81%** | **84,20%** |
| 15 | 15 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 4,16 | 4,22 | **83,71%** | **87,71%** |
| 16 | 14 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 4,09 | 4,34 | **83,96%** | **77,74%** |
| **Среднее значение** | | | **4,34** | **4,53** | **88,37%** | **82,25%** |

Самый высокий интегральный показатель (93,05%) получила услуга «Выдача сведений из реестра муниципального имущества». Самый низкий интегральный показатель у услуги «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение» (76,74%).

В таблице 93 представлено сравнение интегральных показателей качества и доступности муниципальных услуг и уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг в муниципальных районах по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области в 2013 и 2014 гг.

Таблица 93 – Темп роста интегральных показателей качества и доступности муниципальных услуг и уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг в муниципальных районах и городских округах по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области в 2013 и 2014 гг.

| **№ п/п** | **Наименование муниципального района** | **Интегральный показатель, %** | | | **Уровень удовлетворенности, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** | **Соотношение (2014/2013)** | **2013** | **2014** | **Соотношение (2014/2013)** |
| 1 | Баганский | 71,52 | 98,33 | **137,49** | 96,55 | 100 | **103,57** |
| 2 | Барабинский | 74,21 | 93,82 | **126,43** | 95,71 | 100 | **104,48** |
| 3 | Бердск | 63,85 | 94,94 | **148,69** | 72,94 | 98,82 | **135,48** |
| 4 | Болотнинский | 71,59 | 69,63 | **97,26** | 96 | 75,02 | **78,15** |
| 5 | Венгеровский | 93,08 | 77,1 | **82,83** | 100 | 100 | **100,00** |
| 6 | Доволенский | 84,87 | 99,9 | **117,71** | 91,43 | 100 | **109,37** |
| 7 | Здвинский | 88,89 | 96,96 | **109,08** | 92,85 | 100 | **107,70** |
| 8 | Искитим | 85,93 | 95,29 | **110,89** | 85,01 | 97,63 | **114,85** |
| 9 | Искитимский | 85,3 | 92,67 | **108,64** | 87,47 | 98,44 | **112,54** |
| 10 | Карасукский | 77,96 | 74,62 | **95,72** | 92,86 | 98,34 | **105,90** |
| 11 | Каргатский | 63,56 | 91,24 | **143,55** | 61,52 | 86,66 | **140,86** |
| 12 | Колыванский | 89,09 | 90,95 | **102,09** | 100 | 97,15 | **97,15** |
| 13 | Кольцово | 78,36 | 86,4 | **110,26** | 84 | 100 | **119,05** |
| 14 | Коченевский | 69,59 | 94,71 | **136,10** | 70,01 | 100 | **142,84** |
| 15 | Кочковский | 89,36 | 91,66 | **102,57** | 100 | 100 | **100,00** |
| 16 | Краснозерский | 88,83 | 92,27 | **103,87** | 100 | 100 | **100,00** |
| 17 | Куйбышевский | 73,51 | 94,14 | **128,06** | 100 | 100 | **100,00** |
| 18 | Купинский | 69,31 | 90,76 | **130,95** | 98,18 | 100 | **101,85** |
| 19 | Кыштовский | 100 | 100 | **100,00** | 96 | 100 | **104,17** |
| 20 | Маслянинский | 89,49 | 80,01 | **89,41** | 100 | 81,85 | **81,85** |
| 21 | Мошковский | 87,18 | 91,44 | **104,89** | 49,58 | 98 | **197,66** |
| 22 | Новосибирск | 83,77 | 90,6 | **108,15** | 92,45 | 97,91 | **105,91** |
| 23 | Новосибирский | 95,19 | 79,22 | **83,22** | 87,66 | 94,11 | **107,36** |
| 24 | Обь | 98,08 | 80,11 | **81,68** | 98,16 | 94,55 | **96,32** |
| 25 | Ордынский | 82,28 | 97,18 | **118,11** | 56,66 | 100 | **176,49** |
| 26 | Северный | 93,19 | 100 | **107,31** | 30 | 100 | **333,33** |
| 27 | Сузунский | 96,31 | 96,27 | **99,96** | 100 | 100 | **100,00** |
| 28 | Татарский | 93,76 | 76,63 | **81,73** | 100 | 95,92 | **95,92** |
| 29 | Тогучинский | 89,48 | 90,37 | **100,99** | 92,75 | 100 | **107,82** |
| 30 | Убинский | 82,67 | 88,28 | **106,79** | 100 | 100 | **100,00** |
| 31 | Усть-Таркский | 90,46 | 67,38 | **74,49** | 100 | 100 | **100,00** |
| 32 | Чановский | 83,81 | 82,66 | **98,63** | 100 | 94,14 | **94,14** |
| 33 | Черепановский | 89,13 | 93,96 | **105,42** | 96,1 | 100 | **104,06** |
| 34 | Чистоозерный | 66,62 | 76,04 | **114,14** | 100 | 100 | **100,00** |
| 35 | Чулымский | 74,85 | 91,25 | **121,91** | 80,01 | 100 | **124,98** |
|  | **Среднее значение** | **82,25** | **88,37** | **107,44** | **88,7** | **97,53** | **109,95** |

Среднее значение интегрального показателя качества и доступности муниципальных услуг в муниципальных образованиях Новосибирской области выросло на 7,44%.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг вырос на 9,95%. Следует отметить значительную динамику роста уровня удовлетворенности в Северном районе (333,3%).

Снижение интегрального показателя и уровня удовлетворенности отмечено в Болотнинском, Маслянинском, Татарском, Чановской районах, а также в г. Обь.

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе местного самоуправления, где Вы получали данную услугу?» большая часть опрошенных (61,66%) дали положительный ответ, 29% ответили, что условия их скорее устраивают. Не устраивают условия приема лишь 0,35% респондентов, 2,65% респондентов ответили, что условия приема их скорее не устраивают. Остальные опрошенные затруднились дать ответ.

В ходе мониторинга выявлено, что доля респондентов, которых не устроило качество предоставления данной услуги, и они обращались с жалобой, составила 1,77%. При этом все жалобы подавались на услуги, предоставляемые в муниципальных районах, в городских округах обращений с жалобами не было зафиксировано.

Обращения с жалобами были отмечены в Доволенском, Искитимском, Карасукском, Кыштовском, Новосибирском и Чистоозерном районах. Заявителями не уточнено, куда именно они подавали жалобу. Результат рассмотрения жалобы респонденты оценили как «скорее хорошо».

Опыт обращения (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных муниципальных услуг указали 0,65% опрошенных в Болотнинском, Искитимском и Карасукском районах.

По мнению 12,33% опрошенных качество предоставления государственных услуг в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области улучшилось. 4,73% респондентов считают, что качество услуг осталось на прежнем уровне. Только 0,06% опрошенных указали на ухудшение качества предоставления исследуемых государственных услуг.1,18% респондентов затруднились ответить на вопрос. Остальные респонденты (73,66%) не получали данные услуги ранее.

Подробное описание результатов мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований Новосибирской области представлено в Приложении 4 – 38 к настоящему Отчету.

## 1.3 Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области

Указом Президента РФ от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» установлены задачи для Правительства РФ и органов исполнительной власти субъектов РФ по достижению ряда показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – не менее 90 процентов к 2018 году;

- 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;

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Проведенный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области позволил оценить достижение установленных показателей.

*Уровень удовлетворенности граждан Новосибирской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.*

В ходе исследования респондентам предлагалось ответить на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственных (муниципальных) услуг?». Ответы на данный вопрос использовались для определения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления (табл. 94).

Таблица 94 - Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, в Новосибирской области

| **№ п/п** | **Исследуемые услуги** | **Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** |
| 1 | Государственные услуги | 97,71 | 96,59 |
| 2 | Муниципальные услуги | 88,90 | 97,53 |
|  | ***Среднее значение*** | ***93,31*** | ***97,35*** |

Согласно данным табл. 94, общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 97,35%, что свидетельствует о выполнении целевого значения показателя, установленного Указом Президента РФ №601.

Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемых государственных и муниципальных услуг находится практически на одном уровне. В 2013 году уровень удовлетворенности по муниципальным услугам был существенно ниже аналогичного показателя по государственным.

В ходе проведенного исследования также оценивался интегральный показатель качества и доступности предоставляемых услуг как среднее значение уровня доступности и уровня качества в процентном выражении (табл. 95).

Таблица 95 – Интегральный показатель качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области

| **№ п/п** | **Исследуемые услуги** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный показатель качества и доступности предоставления услуг, %** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** |
| 1 | Государственные услуги | 4,42 | 4,58 | *88,92* | *90,00* |
| 2 | Муниципальные услуги | 4,34 | 4,53 | *82,26* | *88,80* |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,38*** | ***4,56*** | ***85,60*** | ***89,40*** |

Согласно данным табл. 95, интегральный показатель качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области составил 89,4%.

Сравнение с результатами мониторинга, проведенного по заказу Минэкономразвития НСО в 2013 году, позволило выявить заметный рост интегрального показателя (на 3,8%).

*Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.*

Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области проводился по двум группам услуг:

1. Услуги, связанные с выходом на рынок субъекта предпринимательской деятельности. В данную группу вошла комплексная государственная услуга: «Регистрация юридического лица (а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств), получение кодов статистики и постановка на учет в соответствующих федеральных фондах».

2. Услуги, связанные с осуществлением текущей предпринимательской деятельности. В указанную группу вошли 9 государственных услуг, связанных с получением различного рода лицензий и разрешений.

Среднее количество обращений в органы власти и учреждения при получении комплексной услуги «Регистрация юридического лица» составило 1,34 обращения. Среднее количество обращений по второй группе исследуемых услуг составило 2,16 обращений.

Наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» - до 6 обращений.

Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении всех исследуемых государственных услуг варьируется от 1,68 до 2,9 раз и в среднем составляет 2,08 раза, что незначительно превышает целевое значение показателя, установленного Указом Президента РФ №601.

В связи с этим, исполнительным органам государственной власти Новосибирской области может быть рекомендовано принять меры по снижению среднего количества обращений представителей бизнес-сообщества в органы власти и учреждения при получении государственных (муниципальных) услуг.

*Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг.*

В ходе мониторинга проведена оценка временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуги (табл. 96).

Таблица 96 – Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуг в Новосибирской области, мин.

| **№ п/п** | **Исследуемые услуги** | **Временные затраты заявителей на ожидание в очереди** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **на подачу документов** | | **на получение результата услуги** | |
| **2013** | **2014** | **2013** | **2014** |
| 1 | Государственные услуги | 11,09 | 10,36 | 9,58 | 10,68 |
| 2 | Муниципальные услуги | 11,74 | 10,60 | 12,02 | 10,68 |
|  | ***Среднее значение*** | ***11,41*** | ***10,48*** | ***10,80*** | ***10,68*** |

Согласно данным, представленным в табл. 96, среднее значение временных затрат заявителей на ожидание в очереди на подачу документов составило 10,48 мин., на получение результата – 10,68 мин, что свидетельствует о выполнении целевого значения показателя, установленного Указом Президента РФ №601 (не более 15 минут).

Таким образом, в отношении ключевых показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» можно сделать следующие выводы:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – не менее 90 процентов к 2018 году - *достигнут*;

- 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 – *не достигнут*, в целом *незначительно превышает установленные нормативные значения* (2,08), в основном за счет региональных услуг – достаточно существенно превышает (2,16);

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут - *достигнут*.

Проведенный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области позволил сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

***1. Оценка субъектами предпринимательства уровня административных барьеров, в том числе оценку уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности.***

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

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

1. Соблюдение сроков получения услуги (дн.).

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

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

4. Стоимость получения услуги (руб.).

5. Количество обращений в различные инстанции для получения услуги.

6. Количество документов, необходимых для получения услуги.

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

На основе данных по каждому из указанных критериев выводилась интегральная оценка уровня административных барьеров по каждой услуге как среднее значение по указанным критериям. Чем выше интегральная оценка, тем меньше уровень административных барьеров по исследуемой государственной услуге.

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

По результатам исследования проведена интегральная оценка уровня административных барьеров по комплексной государственной услуге «Регистрация юридического лица» (табл. 97).

Таблица 97 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров по комплексной услуге «Регистрация юридических лиц»

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 5 | 22,87 | 0,22 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 27,67 | 0,54 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 27,67 | 0,54 |
| 4 | Стоимость получения услуги, рублей | 800,0 -  4 000,0 | 4178,57 | 0,96 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 8,67 | 0,46 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,67** |

Нормативное значение комплексной оценки – 1. Фактическое значение интегральной оценки уровня административных барьеров составило 0,67. Другими словами, нормативные показатели предоставления услуги соблюдаются на 67%. Практически по всем критериям отмечено превышение фактического значения показателя над нормативно установленным.

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

Интегральная оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности проводилась по всем услугам за исключением услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области», в связи со сложностью определения нормативного значения стоимости предоставления услуги (табл. 98).

Таблица 98 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров по услугам, связанным с получением права на осуществление хозяйственной деятельности

| **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций | 0,98 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности | 0,97 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 0,95 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 0,99 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 1,00 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 0,77 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 0,90 |
| 8 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 0,85 |
|  | **Среднее значение**[[54]](#footnote-54) | **0,92** |

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров государственных услуг составило 0,92. Другими словами, требования, установленные нормативными правовыми актами, соблюдаются на 92%.

***2. Оценка уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области.***

В ходе исследования респондентам предлагалось ответить на вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?». Ответы на данный вопрос использовались для определения уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области.

По результатам мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности по всем исследуемым государственным услугам в Новосибирской области составило 76,0%. В 2013 году среднее значение уровня удовлетворенности составляло 77,2%.

В ходе проведенного исследования также оценивался интегральный показатель уровня качества и доступности предоставляемых услуг как среднее значение уровня доступности и уровня качества в процентном выражении. Интегральный показатель уровня качества и доступности исследуемых государственных услуг составил 90,5%. В 2013 году данный показатель составлял 90,9%

***3. Описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.***

Большинство опрошенных (60,7%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднений испытывали по следующим причинам (рис. 3):

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

Больше всего заявители недовольны хождением по многим кабинетам (9,6%), требованием избыточных документов (7,4%), а также сложностью заполнения официальных бланков, большими очередями и необоснованными отказами в приеме документов (по 4,4%).

***4. Рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью.***

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

1. Совершенствование нормативной правовой базы.

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

* санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам осуществляемой медицинской деятельности;
* документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за предоставление лицензии;
* сведения о наличии у соискателя лицензии в собственности или на ином законном основании помещений, заявленных для осуществления лицензируемого вида деятельности;
* сведения, внесенные в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним, 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;
* и др.

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

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

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

Более подробные рекомендации приведены в разделе 1.1.3. настоящего Отчета.

***5. Данные об уровне востребованности государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области.***

По согласованию с Заказчиком (письмо Минэкономразвития Новосибирской области от 16.10.2014 №1234-02-38/8) для проведения мониторинга определены 32 государственные услуги Новосибирской области и 16 муниципальных услуг.

Исследование проведено путем опроса заявителей, обратившихся за получением указанных услуг в исполнительные органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области в период проведения мониторинга.

Внешний мониторинг качества предоставления государственных услуг проводился в двух городских округах (г. Новосибирск и г. Искитим) и трех муниципальных районах (Мошковский, Новосибирский и Чулымский районы). Внешний мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проведен в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области.

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить наиболее массовые и востребованные услуги.

В таблице 99 представлены сведения о востребованности государственных услуг.

Таблица 99 - Востребованность государственных услуг, вошедших в мониторинг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Доля от общего числа опрошенных, (%)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области | *10,24* |
| 2 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | *9,02* |
| 3 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | *7,80* |
| 4 | Государственная регистрация рождения | *6,83* |
| 5 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | *5,61* |
| 6 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | *5,37* |
| 7 | Государственная регистрация заключения брака | *5,37* |
| 8 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | *4,63* |
| 9 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | *4,63* |
| 10 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | *3,41* |
| 11 | Присвоение звания «Ветеран труда» | *3,17* |
| 12 | Государственная регистрация расторжения брака | *3,17* |
| 13 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | *2,93* |
| 14 | Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния | *2,93* |
| 15 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | *2,68* |
| 16 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | *2,44* |
| 17 | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | *2,44* |
| 18 | Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области | *2,44* |
| 19 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | *2,44* |
| 20 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | *2,44* |
| 21 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | *2,44* |
| 22 | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации | *2,44* |
| 23 | Государственная регистрация смерти | *1,95* |
| 24 | Государственная регистрация перемены имени | *1,46* |
| 25 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | *0,73* |
| 26 | Истребование личных документов | *0,73* |
| 27 | Государственная регистрация установления отцовства | *0,24* |
| 28 | Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов | *0,00* |
| 29 | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» | *0,00* |
| 30 | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | *0,00* |
| 31 | Восстановление (аннулирование) записи акта гражданского состояния | *0,00* |
| 32 | Проставление апостиля на документах, выданных органами ЗАГС области, предназначенных для использования на территории иностранных государств | *0,00* |

В таблице 100 представлены сведения о востребованности муниципальных услуг.

Таблица 100 - Востребованность муниципальных услуг, вошедших в мониторинг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Доля от общего числа опрошенных, (%)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 20,46% |
| 2 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 12,23% |
| 3 | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 9,29% |
| 4 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 8,94% |
| 5 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация) | 8,29% |
| 6 | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов | 7,29% |
| 7 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 7,11% |
| 8 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 5,76% |
| 9 | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма | 5,58% |
| 10 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 4,23% |
| 11 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости | 2,59% |
| 12 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 2,29% |
| 13 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов | 2,23% |
| 14 | Выдача разрешения на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений | 1,53% |
| 15 | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 1,23% |
| 16 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение | 0,94% |

***6. Оценка респондентами, получавшими государственную или муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления.***

В ходе мониторинга респондентам предлагалось ответить на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?». Полученные ответы использованы для определения динамики качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (табл. 101).

Таблица 101 – Оценка респондентами, получавшими государственные и муниципальные услуги ранее, динамики качества их предоставления

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Ответы респондентов** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа, %** | | **Среднее значение по всем услугам** |
| **Государственные услуги** | **Муниципальные услуги** |
| 1 | Не получал услугу ранее | 65,85 | 80,64 | ***77,66*** |
| 2 | Улучшилось | 6,58 | 7,00 | ***6,94*** |
| 3 | Скорее улучшилось | 8,05 | 5,93 | ***6,35*** |
| 4 | Осталось без изменений | 13,41 | 4,96 | ***6,64*** |
| 5 | Скорее ухудшилось | 0,98 | 0,19 | ***0,34*** |
| 6 | Ухудшилось | 1,22 | 0,06 | ***0,3*** |
| 7 | Затрудняюсь ответить | 3,9 | 1,24 | ***1,77*** |

Согласно данным табл. 101, большинство опрошенных (65,85% по государственным услугам и 80,64% по муниципальным услугам) не получали исследуемые услуги ранее, в связи с чем не могут оценить динамику качества их предоставления.

Среди тех, кто имеет опыт получения исследуемых услуг ранее (за последние 6 лет), 14,63% опрошенных по государственным услугам и 12,93% опрошенных по муниципальным услугам отметили улучшение качества предоставления услуг.

Ухудшение качества предоставления услуг отметили 2,2% респондентов, опрошенных по государственным услугам, и 0,25% респондентов, опрошенных по муниципальным услугам.

***7. Результаты исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг.***

В ходе мониторинга проведена оценка уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Уровень качества представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей:

1) вежливость сотрудников, предоставляющих услугу;

2) комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.);

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

В табл. 102 представлена информация об уровне качества предоставления государственных и муниципальных услуг в разрезе показателей.

Таблица 102 – Уровень качества государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области

| **№ п/п** | **Параметры качества** | **Государственные услуги** | | **Муниципальные услуги** | | ***Среднее значение*** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** | **2013** | ***2014*** | ***2013*** | ***2014*** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,58 | 4,63 | 4,31 | 4,60 | ***4,45*** | ***4,62*** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,39 | 4,54 | 4,18 | 4,47 | ***4,29*** | ***4,51*** |
| 3 | Качество оказания услуги | 4,53 | 4,57 | 4,25 | 4,52 | ***4,39*** | ***4,55*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,50*** | ***4,58*** | ***4,25*** | ***4,53*** | ***4,38*** | ***4,56*** |

Данные таблицы 102 свидетельствуют о том, что уровень качества государственных услуг несколько выше, чем уровень качества муниципальных услуг.

В сравнении с результатами мониторинга 2013 года все показатели качества получили более высокие оценки

Среди параметров качества наиболее высокие оценки по государственным и муниципальным услугам присвоены параметру «вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,62 балла.

Наиболее низкие оценки выставлены по параметру «комфортность оказания услуги» - 4,51 балла.

Также в ходе мониторинга проведена оценка уровня доступности предоставления услуг.

Уровень доступности представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей:

1) доступность информации о порядке предоставления услуги;

2) полнота и понятность представленной информации;

3) удобство графика работы;

4) получение информации о стадии рассмотрения обращения.

В табл. 103 представлена информация об уровне качества предоставления государственных и муниципальных услуг в разрезе показателей.

Таблица 103 – Уровень качества государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области

| **№ п/п** | **Параметры качества** | **Государственные услуги** | | **Муниципальные услуги** | | ***Среднее значение*** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** | **2013** | ***2014*** | ***2013*** | ***2014*** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,39 | 4,44 | 4,02 | 4,42 | ***4,21*** | ***4,43*** |
| 2 | Полнота и понятность представленной информации | 4,41 | 4,47 | 4,07 | 4,46 | ***4,24*** | ***4,47*** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,31 | 4,37 | 4,04 | 4,05 | ***4,18*** | ***4,21*** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,47 | 4,40 | 4,10 | 4,41 | ***4,29*** | ***4,41*** |
|  | ***Среднее значение*** | ***4,40*** | ***4,42*** | ***4,06*** | ***4,34*** | ***4,23*** | ***4,38*** |

Данные таблицы 103 свидетельствуют о том, что уровень доступности государственных услуг несколько выше, чем уровень доступности муниципальных услуг.

В сравнении с результатами мониторинга 2013 года все показатели доступности получили более высокие оценки

Среди параметров доступности наиболее высокие оценки по государственным и муниципальным услугам присвоены параметру «Полнота и понятность представленной информации» - 4,47 балла.

Наиболее низкие оценки выставлены по параметру «удобство графика работы» - 4,21 балла.

***8. Оценка влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.***

По результатам анализа массива данных, полученных в ходе исследования, сделан вывод об отсутствии прямой корреляции между большинством исследуемых показателей и уровнем удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

В табл. 104 представлена информация о результатах оценки различных показателей предоставления государственных услуг.

Таблица 104 – Результаты оценки показателей предоставления государственных услуг

| **Ранжирование** | **Номер услуги** | ***Показатели*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1),%** | **(2),%** | **(3)** | **(4)** | **(5),%** | **(6)** | **(7),%** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **(11)** | **(12)** | **(13)** | **(14)** | **(15),%** | **(16)** | **(17)** | **(18)** | **(19)** | **(20),%** | **(21),%** | ***(22),%*** | ***(23),%*** |
| **1** | **18** | 100,0 | 100,0 | 3,00 | 1,0 | 0,0 | 0,00 | 0,00 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 0,0 | 200 | 2,00 | 10,0 | 10,0 | 0,00 | 0,0 | ***100,0*** | ***100,0*** |
| **2** | **25** | 100,0 | 100,0 | 2,00 | 1,0 | 0,0 | 0,00 | 16,67 | 4,9 | 4,9 | 4,8 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 0,0 | 200 | 1,33 | 6,7 | 6,67 | 50,00 | 0,0 | ***98,31*** | ***100,0*** |
| **3** | **9** | 100,0 | 100,0 | 5,00 | 2,0 | 7,7 | 2,00 | 53,85 | 4,8 | 4,8 | 4,4 | 4,9 | 4,9 | 4,7 | 4,9 | 0,0 | 0,0 | 16,5 | 5,0 | 7,50 | 84,63 | 0,0 | ***94,54*** | ***100,0*** |
| **4** | **14** | 100,0 | 100,0 | 3,50 | 1,0 | 3,6 | 2,00 | 21,43 | 4,6 | 4,8 | 4,7 | 4,6 | 4,8 | 4,8 | 4,8 | 0,0 | 100 | 1,00 | 7,5 | 8,75 | 46,42 | 0,0 | ***94,46*** | ***100,0*** |
| **5** | **15** | 95,45 | 100,0 | 3,00 | 1,8 | 13,6 | 2,00 | 22,73 | 4,6 | 4,8 | 4,8 | 4,7 | 4,7 | 4,8 | 4,7 | 9,09 | 200 | 11,8 | 6,25 | 8,75 | 27,28 | 0,0 | ***94,30*** | ***100,0*** |
| **6** | **19** | 100,0 | 100,0 | 3,00 | 1,5 | 33,3 | 2,00 | 0,00 | 4,8 | 4,8 | 4,5 | 4,6 | 4,8 | 4,8 | 4,8 | 16,67 | 1000 | 10,0 | 2,50 | 0,00 | 83,33 | 0,0 | ***93,93*** | ***83,33*** |
| **7** | **21** | 100,0 | 100,0 | 3,33 | 1,0 | 0,0 | 0,00 | 33,33 | 4,3 | 4,7 | 5,0 | 4,7 | 5,0 | 4,7 | 4,3 | 0,0 | 533 | 30,5 | 8,33 | 13,3 | 66,67 | 0,0 | ***93,33*** | ***100,0*** |
| **8** | **20** | 100,0 | 100,0 | 2,75 | 1,3 | 0,0 | 0,00 | 0,00 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,8 | 4,6 | 4,6 | 0,0 | 0,0 | 1,00 | 6,50 | 7,50 | 87,50 | 0,0 | ***92,14*** | ***100,0*** |
| **9** | **16** | 100,0 | 100,0 | 3,33 | 1,7 | 7,7% | 2,00 | 7,68 | 4,4 | 4,7 | 4,6 | 4,4 | 4,9 | 4,7 | 4,6 | 0,0 | 400 | 6,00 | 11,7 | 13,3 | 38,46 | 0,0 | ***92,05*** | ***100,0*** |
| **10** | **26** | 100,0 | 100,0 | 1,50 | 1,5 | 45,2 | 3,00 | 14,27 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 2,38 | 0,0 | 5,75 | 13,7 | 11,3 | 54,81 | 0,0 | ***91,66*** | ***100,0*** |
| **11** | **13** | 100,0 | 95,46 | 3,80 | 1,8 | 13,6 | 2,00 | 54,55 | 4,5 | 4,5 | 4,6 | 4,6 | 4,7 | 4,7 | 4,6 | 0,0 | 0,0 | 2,80 | 7,0 | 9,00 | 86,37 | 0,0 | ***91,54*** | ***100,0*** |
| **12** | **27** | 84,36 | 96,87 | 3,75 | 1,5 | 9,4 | 4,00 | 18,76 | 4,6 | 4,7 | 4,2 | 4,6 | 4,6 | 4,7 | 4,7 | 0,0 | 0,0 | 3,50 | 10,0 | 12,5 | 50,01 | 0,0 | ***91,40*** | ***96,89*** |
| **13** | **31** | 100,0 | 100,0 | 3,00 | 1,0 | 0,0 | 0,00 | 40,00 | 4,3 | 4,4 | 3,7 | 4,8 | 4,8 | 4,9 | 4,9 | 0,0 | 0,0 | 4,00 | 0,0 | 0,00 | 80,00 | 0,0 | ***90,86*** | ***100,0*** |
| **14** | **7** | 100,0 | 100,0 | 6,50 | 2,0 | 20,0 | 2,00 | 50,00 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 0,0 | 0,0 | 5,25 | 17,5 | 17,5 | 80,01 | 0,0 | ***89,81*** | ***90,00*** |
| **15** | **28** | 100,0 | 84,21 | 4,75 | 2,3 | 15,8 | 2,00 | 15,79 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 0,0 | 0,0 | 9,25 | 11,3 | 10,0 | 31,58 | 0,0 | ***89,77*** | ***94,74*** |
| **16** | **1** | 91,67 | 66,67 | 5,80 | 2,2 | 33,3 | 2,50 | 41,67 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,4 | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 0,0 | 0,0 | 6,20 | 10,0 | 5,60 | 91,67 | 0,0 | ***88,91*** | ***100,0*** |
| **17** | **6** | 100,0 | 97,30 | 5,60 | 2,0 | 0,0 | 0,00 | 29,72 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,6 | 0,0 | 0,0 | 3,40 | 9,00 | 7,00 | 83,78 | 2,7 | ***88,88*** | ***97,29*** |
| **18** | **11** | 100,0 | 91,31 | 4,20 | 1,6 | 13,1 | 1,50 | 26,09 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,5 | 4,4 | 4,6 | 0,0 | 0,0 | 3,00 | 10,0 | 12,0 | 82,63 | 0,0 | ***88,68*** | ***100,0*** |
| **19** | **3** | 100,0 | 100,0 | 5,40 | 2,4 | 15,8 | 1,50 | 10,53 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 0,0 | 0,0 | 4,60 | 8,40 | 9,00 | 73,68 | 0,0 | ***88,05*** | ***89,48*** |
| **20** | **2** | 90,91 | 81,82 | 6,80 | 2,4 | 18,2 | 4,00 | 18,18 | 4,4 | 4,3 | 4,5 | 3,8 | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 0,0 | 0,0 | 5,80 | 8,00 | 11,0 | 81,82 | 0,0 | ***87,60*** | ***81,82*** |
| **21** | **8** | 92,86 | 92,86 | 4,20 | 1,8 | 7,1 | 1,00 | 28,58 | 4,2 | 4,2 | 4,0 | 4,2 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 0,0 | 0,0 | 4,40 | 11,0 | 7,00 | 92,86 | 0,0 | ***86,77*** | ***85,71*** |
| **22** | **32** | 90,00 | 100,0 | 2,00 | 1,0 | 0,0 | 0,00 | 20,00 | 4,2 | 4,2 | 3,9 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 0,0 | 400 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 70,00 | 0,0 | ***86,29*** | ***100,0*** |
| **23** | **22** | 100,0 | 100,0 | 3,00 | 2,0 | 66,7 | 2,00 | 100,00 | 4,0 | 4,0 | 4,7 | 4,0 | 4,3 | 4,3 | 4,0 | 0,0 | 200 | 2,00 | 15,0 | 15,0 | 66,70 | 0,0 | ***83,80*** | ***100,0*** |
| **24** | **29** | 100,0 | 50,00 | 5,00 | 1,0 | 20,0 | 2,00 | 20,00 | 4,3 | 4,2 | 3,5 | 4,0 | 4,4 | 3,9 | 4,3 | 0,0 | 300 | 1,00 | 71,0 | 66,0 | 80,00 | 0,0 | ***81,71*** | ***100,0*** |
| **25** | **5** | 89,99 | 89,99 | 5,33 | 1,7 | 40,0 | 1,67 | 30,01 | 3,8 | 3,9 | 3,9 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 0,0 | 0,0 | 8,67 | 16,7 | 16,7 | 89,99 | 0,0 | ***79,59*** | ***89,99*** |
| **26** | **4** | 100,0 | 79,99 | 8,67 | 3,0 | 20,0 | 1,00 | 70,00 | 4,1 | 4,1 | 3,4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 0,0 | 0,0 | 8,33 | 7,33 | 12,3 | 60,00 | 0,0 | ***79,32*** | ***90,01*** |
| **27** | **30** | 100,0 | 40,00 | 3,00 | 2,0 | 40,0 | 2,00 | 70,00 | 3,8 | 4,0 | 3,6 | 4,1 | 4,5 | 3,5 | 4,2 | 0,0 | 400 | 1,00 | 40,5 | 39,0 | 70,00 | 0,0 | ***79,14*** | ***90,00*** |

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

Соответствие номеров показателей и их названий в табл. 104

1. *Доля респондентов, получивших положительное решение по итогам рассмотрения обращения за услугой (%)*
2. *Доля респондентов, сдавших документы с первого раза (%)*
3. *Количество предоставляемых документов*
4. *Количество инстанций, которые необходимо было посетить*
5. *Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений (%)*
6. *Количество повторных обращений в органы (учреждения)*
7. *Доля респондентов, знающих о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти (%)*
8. *Доступность информации о порядке предоставления услуги (балл)*
9. *Полнота и понятность представленной информации (балл)*
10. *Удобство графика работы (балл)*
11. *Получение информации о стадии рассмотрения обращения (балл)*
12. *Вежливость сотрудников (балл)*
13. *Комфортность оказания услуги (балл)*
14. *Качество оказания услуги (балл)*
15. *Доля респондентов, обратившихся за услугами к посредникам (%)*
16. *Сумма официальных расходов при получении услуги (руб.)*
17. *Временные затраты на услугу в целом (дней)*
18. *Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов на получение услуги*
19. *Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги*
20. *Доля заявителей "хорошо" и "приблизительно" знакомых с текстом административного регламента*
21. *Доля заявителей, обращавшихся с жалобой на качество предоставления услуги*
22. *Интегральная оценка уровня качества и доступности (%)*
23. *Доля заявителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг*

Ранжирование по государственным услугам проведено по показателю «Интегральная оценка уровня качества и доступности услуг». Цветом в таблице выделены наиболее низкие значения по каждому показателю.

Данные, представленные в таблице, позволяют сделать вывод, что на удовлетворенность заявителей качеством и доступность государственных услуг влияет совокупность параметров, а не какой-либо один из них.

По тем услугам, по которым определена наиболее низкая интегральная оценка, зафиксировано наибольшее количество параметров с низкими показателями.

Аналогичные результаты были получены и по муниципальным услугам (табл. 105).

Таблица 105 – Результаты оценки показателей предоставления муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ранг** | **№ услуги** | ***Показатели*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **(1),%** | **(2),%** | **-3** | **-4** | **(5),%** | **-6** | **(7),%** | **-8** | **-9** | **-10** | **-11** | **-12** | **-13** | **-14** | **(15),%** | **-16** | **-17** | **-18** | **-19** | **-20** | **(21),%** | **(22),%** | ***(23),%*** | ***(24),%*** |
| **1** | **7** | 100 | 100 | 2,2 | 1,35 | 26,3 | 1,06 | 37,7 | 4,66 | 4,72 | 4,29 | 4,63 | 4,8 | 4,72 | 4,75 | 0,65 | 95,65 | 0 | 4,73 | 8,73 | 10,18 | 52,6 | 1,97 | ***93,05*** | ***98,69*** |
| **2** | **1** | 99,4 | 96,0 | 4,6 | 1,8 | 17,3 | 1,0 | 33,9 | 4,6 | 4,7 | 4,4 | 4,6 | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 0,% | 0,0 | 0,0 | 7,7 | 8,7 | 9,4 | 71,9 | 3,5 | ***92,3*** | ***95,7*** |
| **3** | **5** | 100,0 | 99,0 | 2,3 | 1,4 | 19,4 | 1,2 | 50,0 | 4,6 | 4,7 | 4,3 | 4,6 | 4,7 | 4,6 | 4,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4,4 | 9,3 | 11,4 | 66,3 | 1,2 | ***91,9*** | ***99,0*** |
| **4** | **6** | 100,0 | 97,4 | 3,9 | 1,7 | 18,4 | 0,3 | 65,8 | 4,6 | 4,8 | 3,9 | 4,6 | 4,8 | 4,7 | 4,8 | 0,0 | 40,0 | 0,0 | 19,6 | 9,0 | 9,8 | 86,8 | 7,9 | ***91,8*** | ***100,0*** |
| **5** | **14** | 100,0 | 97,7 | 5,2 | 1,9 | 34,1 | 2,4 | 18,2 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,5 | 4,8 | 4,6 | 4,6 | 20,5 | 53,9 | 1000,0 | 11,4 | 8,8 | 8,5 | 79,6 | 0,0 | ***90,8*** | ***97,7*** |
| **6** | **2** | 100,0 | 94,7 | 7,6 | 2,8 | 30,5 | 1,3 | 43,2 | 4,4 | 4,6 | 4,3 | 4,5 | 4,7 | 4,5 | 4,6 | 9,5 | 0,0 | 160,0 | 15,8 | 10,8 | 10,4 | 49,5 | 1,1 | ***89,8*** | ***99,0*** |
| **7** | **8** | 100,0 | 91,4 | 4,6 | 2,2 | 23,1 | 1,7 | 33,7 | 4,4 | 4,5 | 4,1 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 9,6 | 390,3 | 2508,3 | 20,3 | 11,5 | 10,1 | 55,8 | 1,0 | ***88,4*** | ***99,0*** |
| **8** | **3** | 99,2 | 90,9 | 7,2 | 2,9 | 23,1 | 1,1 | 34,7 | 4,4 | 4,5 | 4,1 | 4,5 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 7,4 | 0,0 | 800,0 | 9,4 | 12,2 | 12,0 | 61,2 | 0,8 | ***88,4*** | ***97,5*** |
| **9** | **12** | 100,0 | 78,2 | 9,0 | 3,3 | 14,5 | 1,4 | 39,5 | 4,4 | 4,4 | 3,8 | 4,4 | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 14,5 | 167,7 | 1666,7 | 19,0 | 13,2 | 10,4 | 71,3 | 0,8 | ***87,5*** | ***97,6*** |
| **10** | **10** | 100,0 | 90,3 | 11,0 | 3,5 | 25,0 | 1,9 | 40,3 | 4,4 | 4,5 | 3,6 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 20,8 | 804,4 | 1000,0 | 17,6 | 11,8 | 12,8 | 73,3 | 0,0 | ***87,3*** | ***98,6*** |
| **11** | **13** | 100,0 | 100,0 | 6,8 | 2,3 | 23,8 | 0,9 | 43,2 | 4,2 | 4,1 | 4,5 | 4,3 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 0,0 | 175,0 | 0,0 | 15,5 | 8,1 | 7,7 | 71,4 | 4,8 | ***87,1*** | ***95,2*** |
| **12** | **4** | 100,0 | 78,7 | 13,1 | 4,0 | 43,3 | 3,0 | 34,8 | 4,3 | 4,3 | 3,9 | 4,2 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 9,9 | 1748,3 | 3666,7 | 24,8 | 11,8 | 10,1 | 74,0 | 0,7 | ***85,1*** | ***97,9*** |
| **13** | **9** | 99,4 | 79,7 | 12,6 | 3,6 | 20,3 | 1,9 | 41,1 | 4,3 | 4,2 | 3,8 | 4,2 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 25,3 | 1071,0 | 5083,3 | 37,4 | 11,5 | 11,5 | 80,4 | 1,9 | ***84,7*** | ***96,2*** |
| **14** | **16** | 100,0 | 94,9 | 7,3 | 2,4 | 25,6 | 1,4 | 28,2 | 4,2 | 4,2 | 3,8 | 4,2 | 4,5 | 4,1 | 4,4 | 48,7 | 357,1 | 2440,0 | 22,7 | 8,9 | 12,9 | 61,6 | 0,0 | ***84,0*** | ***97,4*** |
| **15** | **15** | 100,0 | 100,0 | 6,4 | 3,3 | 15,4 | 1,5 | 38,5 | 4,2 | 4,0 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 7,7 | 2142,9 | 666,7 | 26,0 | 9,3 | 8,6 | 84,6 | 0,0 | ***83,7*** | ***96,2*** |
| **16** | **11** | 100,0 | 87,5 | 8,6 | 3,0 | 18,8 | 3,0 | 25,0 | 4,0 | 3,7 | 3,5 | 3,8 | 4,2 | 3,8 | 4,0 | 56,2 | 3385,7 | 500,0 | 24,2 | 14,2 | 17,5 | 68,8 | 6,3 | ***76,7*** | ***93,8*** |

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

Соответствие номеров показателей и их названий в табл. 105

1. *Доля респондентов, получивших положительное решение по итогам рассмотрения обращения за услугой (%)*
2. *Доля респондентов, сдавших документы с первого раза (%)*
3. *Количество предоставляемых документов*
4. *Количество инстанций, которые необходимо было посетить*
5. *Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений (%)*
6. *Количество повторных обращений в органы (учреждения)*
7. *Доля респондентов, знающих о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти (%)*
8. *Доступность информации о порядке предоставления услуги (балл)*
9. *Полнота и понятность представленной информации (балл)*
10. *Удобство графика работы (балл)*
11. *Получение информации о стадии рассмотрения обращения (балл)*
12. *Вежливость сотрудников (балл)*
13. *Комфортность оказания услуги (балл)*
14. *Качество оказания услуги (балл)*
15. *Доля респондентов, обратившихся за услугами к посредникам (%)*
16. *Сумма официальных расходов при получении услуги (руб.)*
17. *Сумма затрат на услуги посредников (руб.)*
18. *Временные затраты на услугу в целом (дней)*
19. *Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов на получение услуги*
20. *Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги*
21. *Доля заявителей "хорошо" и "приблизительно" знакомых с текстом административного регламента*
22. *Доля заявителей, обращавшихся с жалобой на качество предоставления услуги*
23. *Интегральная оценка уровня качества и доступности (%)*
24. *Доля заявителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг*

***9. Оценка динамики удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами исследований прошлых лет.***

В ходе исследования респондентам предлагалось ответить на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления государственных (муниципальных) услуг?». Ответы на данный вопрос использовались для определения уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления (табл. 106).

Таблица 106 - Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, в Новосибирской области

| **№ п/п** | **Исследуемые услуги** | **Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Март 2013** | **Октябрь 2013** | **2014** |
| 1 | Государственные услуги | 89,10 | 97,71 | 96,59 |
| 2 | Муниципальные услуги | 76,25 | 88,90 | 97,53 |
|  | ***Среднее значение*** | ***86,14*** | ***93,31*** | ***97,35*** |

Согласно данным табл. 106, общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 97,35%.

Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью исследуемых государственных и муниципальных услуг находится практически на одном уровне. В 2013 году уровень удовлетворенности по муниципальным услугам был существенно ниже аналогичного показателя по государственным.

Оценка динамики удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами исследований прошлых лет позволяет сделать вывод о постоянном увеличении исследуемого показателя.

***10. Описание проблем, с которыми встречаются заявители при обращении в органы государственной власти (органы местного самоуправления) за получением государственных и муниципальных услуг.***

В ходе мониторинга определено, что у 70,82% респондентов не возникло затруднений при обращении в органы государственной власти (местного самоуправления) за получением государственных и муниципальных услуг (табл. 107).

Таблица 107 – Проблемы, с которыми встречаются заявители при обращении в органы государственной власти (органы местного самоуправления) за получением государственных и муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Ответы респондентов** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа** | | **Среднее значение по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Государственные услуги** | **Муниципальные услуги** |
| 1 | Затруднений не возникает | 85,37% | 67,31% | ***70,82%*** |
| 2 | Требование избыточных документов, сведений | 1,95% | 10,21% | ***8,60%*** |
| 3 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | 0,49% | 0,89% | ***0,81%*** |
| 4 | Ошибки в конечном результате предоставления услуги | 0,24% | 0,35% | ***0,33%*** |
| 5 | Сложность заполнения официальных форм (бланков) | 1,71% | 10,51% | ***8,80%*** |
| 6 | Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 4,88% | 21,19% | ***18,02%*** |
| 7 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0,00% | 2,24% | ***1,80%*** |
| 8 | Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу | 2,19% | 6,58% | ***5,73%*** |
| 9 | Большие очереди | 3,41% | 0,94% | ***1,42%*** |
| 10 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 0,49% | 0,42% | ***0,43%*** |
| 11 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 0,98% | 0,59% | ***0,66%*** |
| 12 | Недостаточный профессиональный уровень работников органов власти | 1,22% | 0,29% | ***0,47%*** |
| 13 | Низкая культура работников органов власти | 0,00% | 0,06% | ***0,05%*** |
| 14 | Вымогательство при оформлении документов | 0,00% | 0,00% | ***0,00%*** |
| 15 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги | 0,49% | 0,41% | ***0,43%*** |
| 16 | Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 0,00% | 1,18% | ***0,95%*** |
| 17 | Другое | 1,46% | 0,47% | ***0,66%*** |

Согласно данным табл. 107, наиболее всего затрудняют получение государственных и муниципальных услуг следующие факторы:

- хождение по многим кабинетам, учреждениям (18,02% опрошенных);

- сложность заполнения официальных форм (бланков) (8,80%);

- требование избыточных документов, сведений (8,60%);

- неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу (5,73%).

Иные затруднения указали менее 1% респондентов.

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

В ходе мониторинга заявителям предлагалось ответить на следующий вопрос: «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?». Представляется целесообразным использовать полученные результаты для определения направлений повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг (табл. 108).

Таблица 108 – Направления повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Ответы респондентов** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа** | | **Среднее значение по всем услугам** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Государственные услуги** | **Муниципальные услуги** |
| 1 | Сокращение срока предоставления услуги | 9,27% | 30,89% | 27,16% |
| 2 | Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 5,21% | 4,70% | 5,07% |
| 3 | Улучшение условий ведения приема посетителей | 2,90% | 1,41% | 1,85% |
| 4 | Сокращение числа требуемых документов | 10,04% | 27,95% | 24,98% |
| 5 | Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 5,21% | 9,14% | 8,64% |
| 6 | Уменьшение стоимости услуги | 0,58% | 3,17% | 2,70% |
| 7 | Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 6,56% | 12,02% | 11,29% |
| 8 | Удобство графика работы учреждения | 18,53% | 27,95% | 27,07% |
| 9 | Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 15,06% | 13,66% | 14,70% |
| 10 | Вежливость и профессионализм сотрудников | 8,11% | 8,85% | 9,12% |
| 11 | Улучшение территориальной доступности органа власти | 8,11% | 3,30% | 4,65% |
| 12 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 1,74% | 3,80% | 3,49% |
| 13 | Другое | 8,69% | 14,69% | 13,97% |

По мнению заявителей, наибольшее значение при получении услуг в будущем будет иметь:

- сокращение срока предоставления услуги (27,16%);

- удобство графика работы учреждения (27,07%);

- сокращение числа требуемых документов (24,98%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (14,7%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (11,29%).

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг органам государственной власти и местного самоуправления 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.

Кроме того, органам местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области рекомендуется привести административные регламенты 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.

# 2 Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ»

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

- проведение мониторинга деятельности филиалов государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – ГАУ НСО «МФЦ») на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов;

- оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» (не менее 200 респондентов в филиале ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске и не менее 100 респондентов в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» в  г. Обь, в Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Маслянинском, Мошковском, Татарском, Чановском районах Новосибирской области), в том числе в разрезе наиболее востребованных услуг и основных показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу.

Для выполнения поставленных задач необходимо:

1) провести анализ положений, содержащихся в Методике, представленной Заказчиком, на предмет соответствия действующим нормативным правовым актам;

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

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

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

На первом этапе работ Консультантом проведен анализ представленной Заказчиком Методики проведения мониторинга деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов (далее – Методика).

По результатам анализа определено, что ряд положений Методики не соответствует требованиям действующих нормативных правовых актов, в связи с чем Консультантом проведена актуализация Методики.

В п.1.2 Методики уточнено определение многофункционального центра. В соответствии со статьей 2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг является *«организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»»*.

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

1. Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ);

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

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 (ред. от 07.05.2014) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 №797 (ред. от 30.05.2014) «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (вместе с «Положением о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»);

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

6. Методика проведения мониторинга значений показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг», утвержденная протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы 30 октября 2012 г. №135 (с изменениями от 13 ноября 2013 г. №138).

Требования законодательства к деятельности МФЦ включают широкий спектр вопросов, связанных с такими параметрами как:

* комфортность, т.е. соблюдение требований к размещению и оснащению МФЦ;
* соблюдение требований к продолжительности ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги;
* полнота спектра услуг, предоставляемых в МФЦ, которая определяется федеральными, региональными и местными нормативными правовыми актами;
* соблюдение требований к организации взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления, услуги которых предоставляются на базе МФЦ.

Многофункциональный центр осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленными Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг[[55]](#footnote-55) (далее – Правила).

Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2014 №412 в Правила внесены следующие изменения:

- в многофункциональном центре должна быть предусмотрена возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- в многофункциональном центре может быть также организовано предоставление услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- многофункциональный центр может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату;

- отменено требование об обязательном наличии в секторе информирования и ожидания платежного терминала (терминала для электронной оплаты);

- в целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» предусмотрена возможность создания территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра либо организации бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) привлекаемые организации;

- определены основные требования к территориально обособленным структурным подразделениям (офисам) МФЦ;

- установлено, что график (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, определяется уполномоченным МФЦ;

- ряд других изменений.

В настоящее время Правилами установлены требования к многофункциональным центрам (табл. 109).

Таблица 109 – Требования к многофункциональным центрам

| **Пункт Правил** | **Содержание требований** |
| --- | --- |
| п.2 | Наименование многофункционального центра должно содержать слова «многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» |
| п.2 | Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=A68B4265E115D7033DC9E46DCEBDD1153F642B8C00FA6A2D0EF9DEB7EF9FA645942D2307C8O1H) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно |
| п.3а) | Функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра |

| Продолжение таблицы 109 | |
| --- | --- |
| **Пункт Правил** | **Содержание требований** |
| п.3б) | Бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций) |
| п.3в) | Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации |
| п.7 | Помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):  а) сектор информирования и ожидания;  б) сектор приема заявителей |
| п.8 а) | Информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:  перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;  сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;  размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;  информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;  порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;  информацию о предусмотренной [законодательством](consultantplus://offline/ref=5FF7FB30ECAF088D4D18F1C847CA85CFCD8560A296659B038CC32F402AA11C0631783DAA66E1EDI) Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5FF7FB30ECAF088D4D18F1C847CA85CFCD8560A296659B038CC32F402AA11C0631783DAA67E1E8I) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и положениями [пунктов 29](consultantplus://offline/ref=5FF7FB30ECAF088D4D18F1C847CA85CFCD8564AA95649B038CC32F402AA11C0631783DAA611F4B36E9ECI) - [31](consultantplus://offline/ref=5FF7FB30ECAF088D4D18F1C847CA85CFCD8564AA95649B038CC32F402AA11C0631783DAA611F4B35E9ECI) настоящих Правил, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;  информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных [законодательством](consultantplus://offline/ref=5FF7FB30ECAF088D4D18F1C847CA85CFCD8566A391679B038CC32F402AA11C0631783DAA611D4C35E9EAI) Российской Федерации;  режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;  иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги |
| п.8 б) | Не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации |
| п.8 в) | Программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре |
| п.8 д) | Стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг |
| п.8 е) | Электронная система управления очередью, предназначенная для:  регистрации заявителя в очереди;  учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;  отображения статуса очереди;  автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;  формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников. |
| п.9 | Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно |
| п.10 | В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается многофункциональный центр |
| п.10 | Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов |
| п.10 | Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами |
| п.11 | В многофункциональном центре организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |
| п.12 | Здание (помещение) многофункционального центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы |
| п.13 | Вход в здание (помещение) многофункционального центра и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=73024AED46C792C6FEE7B54E88A41F51D62F53C16B2C7EB31939DC4A33I8W9H) «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» |
| п.14 | Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения многофункционального центра на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов |
| п.15 | В многофункциональном центре организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов |
| п.16 | На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов |
| п.17 | Помещения многофункционального центра в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей |
| п.18 а) | Обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи |
| п.18 б) | Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут |
| п.18 в) | Прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется не менее 5 дней в неделю. График (режим) работы многофункционального центра предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье) |
| п.20 | В многофункциональном центре организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также автоматизированной информационной системы многофункционального центра |

Как было указано выше, Правилами введено новое понятие - «территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра». В связи с введением нового понятия в Методике исключены слова «удаленное рабочее место, УРМ».

К территориально обособленным структурным подразделениям (офисам) многофункционального центра (далее – ТОСП) Правилами также установлен целый ряд требований (табл. 110).

Таблица 110 – Требования к территориально обособленным структурным подразделениям (офисам) многофункционального центра

| **Пункт Правил** | **Содержание требований** |
| --- | --- |
| п. 34 | Наличие защищенных каналов связи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Указанные каналы связи обеспечивают функционирование информационной системы, позволяющей осуществлять информационное взаимодействие при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» |
| п. 34 | Наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |
| п. 34 | Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами |
| п. 34 | Максимальный срок ожидания в очереди - 15 минут |

|  |  |
| --- | --- |
| Продолжение таблицы 110 | |
| **Пункт Правил** | **Содержание требований** |
| п. 34 | Информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:  перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;  сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;  размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;  информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;  порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;  информацию о предусмотренной [законодательством](consultantplus://offline/ref=547FD8879E43DF29E50E609197D4A9C2B556C8FAC6A93522F527A2519B93FEB079B7CCE24739c1I) Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=547FD8879E43DF29E50E609197D4A9C2B556C8FAC6A93522F527A2519B93FEB079B7CCE24639c4I) Федерального закона и положениями [пунктов 29](consultantplus://offline/ref=547FD8879E43DF29E50E609197D4A9C2B556CCF2C5A83522F527A2519B93FEB079B7CCE2409310DD38c3I) - [31](consultantplus://offline/ref=547FD8879E43DF29E50E609197D4A9C2B556CCF2C5A83522F527A2519B93FEB079B7CCE2409310DE38c3I) настоящих Правил (далее - привлекаемые организации), за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;  информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных [законодательством](consultantplus://offline/ref=547FD8879E43DF29E50E609197D4A9C2B556CEFBC1AB3522F527A2519B93FEB079B7CCE2409117DE38c5I) Российской Федерации;  режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;  иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги |
| п. 34 | Программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре |
| п. 34 | Стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг |
| п. 34 | Помещения многофункционального центра в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей |

Пунктом 33 Правил установлено, что обслуживание заявителей в привлекаемой организации должно осуществляться в соответствии со следующими требованиями:

а) прием заявителей осуществляется не менее 3 дней в неделю и не менее 6 часов в день;

б) максимальный срок ожидания в очереди - 15 минут;

в) условия комфортности приема заявителей должны соответствовать положениям [подпунктов «а»](consultantplus://offline/ref=368561C16EF04B94C9C85788907A0385FEFA75454305A609FC1823B9A24C6589FC8A963247C1F85BR3cEI), [«в»](consultantplus://offline/ref=368561C16EF04B94C9C85788907A0385FEFA75454305A609FC1823B9A24C6589FC8A963247C1F85AR3cFI) и [«д» пункта 8](consultantplus://offline/ref=368561C16EF04B94C9C85788907A0385FEFA75454305A609FC1823B9A24C6589FC8A963247C1F85DR3c7I), [абзаца третьего пункта 10](consultantplus://offline/ref=368561C16EF04B94C9C85788907A0385FEFA75454305A609FC1823B9A24C6589FC8A963247C1F85CR3c7I) и [пункта 17](consultantplus://offline/ref=368561C16EF04B94C9C85788907A0385FEFA75454305A609FC1823B9A24C6589FC8A963247C1F85CR3cEI) Правил, за исключением положения об оборудовании помещений системой кондиционирования воздуха.

На основании вышеизложенного по согласованию с Заказчиком форма детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ дополнена разделом «Основные характеристики привлекаемых организаций», показатели комфортности и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ТОСП и привлекаемых организациях приведены Консультантом в соответствие с действующими требованиями Правил.

В целях получения полной информации о соответствии деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» требованиям действующих нормативных правовых актов в Методику были включены дополнительно вопросы:

1) об организации предоставления в МФЦ:

- услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в [части 3 статьи 1](consultantplus://offline/ref=1F805B00612F079AD79E870301747E12E277810B01DA493B0B5542103E89D9A0038A0A0B039BD445aCuBI) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам);

- услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

2) о предоставлении услуг из обязательного и рекомендуемого перечней государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797;

3) о функционале МФЦ.

По согласованию с представителем Заказчика из Методики исключены положения об общих затратах на создание всех действующих МФЦ, объеме средств, предусмотренных на создание МФЦ, затратах бюджетов всех уровней (внебюджетных источников) на создание на территории Новосибирской области многофункциональных центров и другие вопросы, касающиеся финансирования МФЦ. Данные положения никаким образом не влияют на определение уровня соответствия МФЦ требованиям нормативных правовых актов и, соответственно, являются в Методике избыточными.

Также из Методики исключены такие положения, как «численность населения Новосибирской области, имеющего возможность получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ», «доля муниципальных районов и городских округов, на территории которых созданы МФЦ (обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»), от общего числа муниципальных районов и городских округов субъекта Российской Федерации сферы предоставления услуг», «доля заявителей, удовлетворенных качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ», «сферы предоставления услуг» и другие. Предоставление информации по этим положениям для проведения исследования на предмет соответствия деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» требованиям действующих нормативных правовых актов нецелесообразно.

В настоящее время в соответствии с поручением Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева (резолюция от 4 декабря 2013 года №ДМ-П16-90пр) поставлена задача переориентации многофункциональных центров с предоставления отдельных услуг на взаимодействие с заявителями в рамках жизненных ситуаций. В данных целях Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2014 № 496 значительно расширен перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в МФЦ. Однако нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, пока не содержат обязательное требование об организации предоставления услуг по жизненным ситуациям. Поэтому в Методику такой вопрос включен, но он не является критерием оценки МФЦ.

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

Внесены изменения в таблицу по критерию №1 «Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям», а именно:

- [пункт 4](consultantplus://offline/ref=882944DA6ADFB0AD1BF4119988A30DBABDFD936E3757D47BFB4CE50F74013640F69FC7EF78558C0AyCx5I) дополнен словами *«, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»;*

- добавлен пункт 7 «составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации»;

- [пункт 8](consultantplus://offline/ref=6CECF4B98D95E233D85D52449B1E16C8986733DDC1E9ACBB775B9C5CCCA48BA1336A782CDF60DC9END0EI) изложен в новой редакции.

В настоящее время Правилами не предусмотрено требование о том, что на базе центра должно предоставляться не менее 50 государственных (муниципальных) услуг по следующим направлениям:

а) социальная поддержка населения;

б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;

г) регулирование предпринимательской деятельности.

Соответственно, содержание Подкритерия №3.1. «Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ» и Подкритерия №3.2. «Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ» является не актуальным. Данные подкритерии изложены в новой редакции.

Содержание таблиц позволит оценить полноту перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ по обязательному и рекомендуемому перечням государственных и муниципальных услуг, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797.

Руководствуясь Правилами, изменено содержание оценочной таблицы по подкритерию №3.3. «Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ». Так, в данный подкритерий дополнительно включены:

- услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в [части 3 статьи 1](consultantplus://offline/ref=1F805B00612F079AD79E870301747E12E277810B01DA493B0B5542103E89D9A0038A0A0B039BD445aCuBI) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ;

- услуги по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования.

Подкритерий № 5.1. «Качество взаимодействия с заявителем» изложен в новой редакции. В содержание этого подкритерия дополнительно включены положения, предусмотренные действующей редакцией Правил, в том числе:

- прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=C33CE42C141E6BD0CA25DBF904318020A35DA5E3E59D892CA892E55CFB41A8E372B762C1fBD1H) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно;

- наличие программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), *региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ*;

- возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

С учетом положений действующих нормативных правовых актов, внесены изменения и дополнения в содержание оценочной таблицы по Подкритерию №5.3. «Уровень комфортности МФЦ». В частности, указано, что характеристики комфортности МФЦ должны соответствовать следующим требованиям:

1. помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания, имеют отдельный вход;
2. помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны);
3. здание оснащено лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов (в случае расположения помещений МФЦ для работы с заявителями на втором этаже и выше);
4. вход в МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;
5. в помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов;
6. вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";
7. помещения МФЦ отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей;
8. в помещении МФЦ имеются стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
9. на территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов;
10. наличие информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов;
11. рабочее место работника многофункционального центра оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами

Указанные изменения в Методику позволят провести качественный мониторинг деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов.

Актуализированная Методика представлена в Приложении 39 к Отчету.

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

Перед Консультантом была поставлена задача по проведению мониторинга деятельности филиалов государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области».

Основными целями проведения данного мониторинга являются:

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

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

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направления совершенствования системы государственного управления» в рамках проекта по созданию и развитию сети МФЦ в Российской Федерации решается задача обеспечения 90-процентного охвата граждан услугами МФЦ за счет создания необходимого количества объектов. Однако важным в решении этой задачи является не только строительство МФЦ, но и обеспечение соответствия МФЦ установленным требованиям и надлежащего уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Об этом, в частности, говорил Президент Российской Федерации, В.В. Путин, 7 мая 2014 года на заседании комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации.

Создание сети многофункциональных центров в Новосибирской области осуществляется в соответствии с долгосрочной целевой программой «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009 – 2015 годы»[[56]](#footnote-56).

В целях достижения показателей, указанных в [пункте 1](consultantplus://offline/ref=47A49D3F032CB00927E6649F70F2A73A4F0D4A058A2DF5EBB4303950096373A2B04057B99823B15AfEPEJ), и реализации мероприятий, указанных в [подпункте «е» пункта 2](consultantplus://offline/ref=47A49D3F032CB00927E6649F70F2A73A4F0D4A058A2DF5EBB4303950096373A2B04057B99823B159fEP9J) Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» создана комиссия по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области[[57]](#footnote-57).

Постановлением Правительства Новосибирской области от 07.02.2013 № 42-п утвержден План организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Новосибирской области.

Согласно пункту 23 Правил в целях осуществления организации деятельности многофункциональных центров высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории этого субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории этого субъекта Российской Федерации, и привлекаемыми организациями, посредством издания акта высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации. В соответствии с Постановлением Правительства Новосибирской области от 25.02.2013 № 65-п «Об определении многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области в качестве уполномоченного на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов» уполномоченным многофункциональным центром в Новосибирской области является Государственное автономное учреждение Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – уполномоченный МФЦ).

Между уполномоченным МФЦ и МВД России, ФНС России, ФМС России, Росреестром, ФССП России, Пенсионным Фондом Российской Федерации, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления заключены соглашения о взаимодействии.

Таким образом, в Новосибирской области приняты все меры, направленные на развитие сети многофункциональных центров.

Мониторинг МФЦ проводился с 16.10.2014 по 16.11.2014 с использованием методологии и инструментария, представленного Заказчиком согласно Приложению № 3 к Описанию объекта закупки и актуализированного Консультантом.

Все обследованные в ходе мониторинга офисы МФЦ являются филиалами ГАУ НСО «МФЦ» (далее – филиалы МФЦ).

По состоянию на 01 ноября 2014 года на территории Новосибирской области действовали филиалы ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске (Кировский и Ленинский районы), г. Обь, Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Татарском, Маслянинском, Мошковском, Чановском районах.

В соответствии со Схемой размещения многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг и отделений (офисов) привлекаемых организаций, представленной в АИС МРС МФЦ[[58]](#footnote-58), до конца 2014 года в Новосибирской области должно быть открыто еще 10 филиалов МФЦ. Однако согласно информации, предоставленной ГАУ НСО «МФЦ», до конца 2014 года планируется открытие всего 8 новых филиалов.

В настоящее время в регионе действуют 50 территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра (далее – ТОСП). До конца 2014 г. планируется открыть еще 2 ТОСП.

В целях повышения территориальной доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», для реализации функций, установленных статьей 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уполномоченный многофункциональный центр вправе привлекать иные организации. В Новосибирской области уполномоченный МФЦ не привлекает иные организации для реализации функций МФЦ. В целях повышения доступности предоставления государственных и муници­пальных услуг по принципу «одного окна» в регионе организовано бес­платное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры и ТОСП.

Бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях осуществляют 8 транспортных единиц.

Необходимо отметить, что в соответствии с заключенным Соглашением о предоставлении межбюджетного трансферта[[59]](#footnote-59) Новосибирской области необходимо обеспечить достижение следующих значений показателей результативности предоставления межбюджетного трансферта:

1) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах;

2) количество окон обслуживания многофункциональных центров, созданных в установленные соглашением о предоставлении межбюджетного трансферта сроки, которые соответствуют требованиям Правил организации деятельности многофункциональных центров и в которых организовано предоставление государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

В соответствии с Методикой проведения мониторинга значений показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе многофункциональных центрах предоставления государственных услуг», утвержденной протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30.10.2012 № 135 (с изм. внесен. Протоколом от 13.11.2013 №138) проведен расчет показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах» по состоянию на 01.11.2014 г.

Численность Новосибирской области составляет 2 731 176 человек. Возможность получать услуги по принципу «одного окна» имеют 709 404 человека. *Таким образом «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах» составляет 25,97%.*

Детальный расчет данного показателя по Новосибирской области представлен в Приложении 40 к настоящему Отчету.

В ходе проведения мониторинга Консультантом была проанализирована деятельность десяти действующих филиалов МФЦ (табл. 111).

Таблица 111 – Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям

| **№ п/п** | **Параметры** | **1[[60]](#footnote-60)** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Многофункциональный центр осуществляет:** | | | | | | | | | | |
| 1. | Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 2. | [Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 3. | Представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 4. | Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 5. | [Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры](consultantplus://offline/ref=339BEA25DD2542C0CBF1373C8A23C4367FAA2ABD9CF4BBFC3E62A3633955E320B26528EC96867AE0t1z9F) | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 6. | Выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 111 | | | | | | | | | | | |
| **№ п/п** | **Параметры** | **1[[61]](#footnote-61)** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| 7. | Составление и выдача заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 8. | Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** | **нет** |

1. *г. Новосибирск (6) Маслянинский район*
2. *Барабинский район (7) Мошковский район*
3. *Карасукский район (8) г. Обь*
4. *Куйбышевский район (9) Татарский район*
5. *Купинский район (10) Чановский район*

В настоящее время ни в одном из филиалов не осуществляется прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдача заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Действующие филиалы МФЦ оказывают от 171 до 253 федеральных, региональных, муниципальных и сопутствующих услуг. Максимальное количество услуг (253 услуги) предоставляется в МФЦ Татарского района.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 №797 утвержден «обязательный» перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов (15 услуг), а также рекомендуемый [перечень](consultantplus://offline/ref=BED4DFA346EE146B3253C3E9C4D85872A7CC8A947476C55B5E466E32990B3CE67E9FA7E8272C86A654x0J) государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (14 услуг)[[62]](#footnote-62).

Полнота предоставления на базе МФЦ государственных и муниципальных услуг, включенных в указанные выше перечни, отражена в табл. 112.

Таблица 112 – Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ (по перечням, утвержденным Постановлением №797)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **1[[63]](#footnote-63)** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Предоставление государственных услуг из обязательного перечня государственных услуг,**  **утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797** | | | | | | | | | | |
| 1. | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 2. | Государственный кадастровый учет недвижимого имущества | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 3. | Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 4. | Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 5. | Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 6. | Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 7. | Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 8. | Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 9. | Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 10. | Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 11. | Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 12. | Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 13. | Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |

| Продолжение таблицы 112 | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **1[[64]](#footnote-64)** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| 14. | Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 15. | Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет |
|  | **Предоставление услуг из рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг,**  **утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797** | | | | | | | | | | |
| 1. | Информирование о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 2. | Государственные услуги в сфере социальной защиты населения | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 3. | Выдача повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 4. | Прием заявления о заключении брака | нет | нет | да | нет | нет | да | нет | да | нет | нет |
| 5. | Прием заявления о расторжении брака по взаимному согласию супругов, не имеющих общих детей, не достигших совершеннолетия | да | да | да | да | да | да | да | да | да | да |
| 6. | Предоставление в собственность или аренду земельного участка для целей, не связанных со строительством | нет | да | да | нет | да | да | да | нет | да | да |
| 7. | Предоставление земельного участка для строительства с предварительным согласованием места размещения объекта | да | да | да | нет | да | да | да | нет | да | да |
| 8. | Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности | нет | да | да | нет | да | да | да | нет | нет | да |
| 9. | Выдача разрешения на строительство | нет | да | да | да | да | да | да | нет | нет | да |
| 10. | Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | нет |
| 11. | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | да | да | да | да | да | да | да | нет | да | нет |
| 12. | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | нет | нет |
| 13. | Согласие на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договорам социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет |
| 14. | Предоставление выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения | нет | да | да | да | да | да | нет | нет | да | да |

1. *г. Новосибирск (6) Маслянинский район*
2. *Барабинский район (7) Мошковский район*
3. *Карасукский район (8) г. Обь*
4. *Куйбышевский район (9) Татарский район*
5. *Купинский район (10) Чановский район*

На базе всех МФЦ организовано предоставление 14 услуг (93,3%) из «обязательного» перечня государственных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797. Ни в одном из МФЦ не предоставляется услуга «Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии».

Согласно данным, предоставленным ГАУ НСО «МФЦ», эта услуга предоставлялась в МФЦ до 1 сентября 2014 года. Затем по инициативе органа власти услуга была исключена из соглашения о взаимодействии. Реально прием документов по услуге не осуществлялся по всем субъектам Российской Федерации с октября 2013, так как действие программы закончилось.

По результатам исследования определено, что в филиалах МФЦ Новосибирской области предоставляется от 5 до 12 услуг из рекомендованного перечня государственных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797. Минимальное количество услуг (5 услуг) из рекомендованного перечня предоставляется в МФЦ в г. Оби.

ГАУ НСО «МФЦ» организована работа Центра телефонного обслуживания, куда ежемесячно в среднем поступает 10 930 обращений.

Согласно предоставленным данным для автоматизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ используется информационная система «Центр приема государственных услуг» (далее - АИС «ЦПГУ»). Разработчиком АИС «ЦПГУ» является ООО «ЭйТи Сибирь».

МФЦ в Новосибирской области используют автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:

- взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой «ЕСИА», Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты;

- доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую СМЭВ, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- интеграцию с региональным порталом государственных и муниципальных услуг;

- интеграцию с электронной очередью. Интеграция с системой электронной очереди может быть осуществлена в части услуг (государственных региональных и муниципальных), предоставление которых организуется в АИС МФЦ. По государственным услугам Управления Росреестра по Новосибирской области, ПФ РФ и др., предоставление и передача данных по которым осуществляется в ведомственных информационных программах, интеграция не осуществлена[[65]](#footnote-65);

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

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

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

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

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

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

- автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра;

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

- доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги. Информирование заявителей возможно через контакт-центр, электронную почту. Шаблон текста уведомления может быть установлен администратором системы в зависимости от услуги, филиала МФЦ и типа уведомления;

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

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

На сегодняшний день система обеспечивает полный электронный обмен со следующими системами:

- АИС «МАИС» (государственные и муниципальные услуги органов исполнительной власти Новосибирской области и местного самоуправления);

- АИС «Находка» (государственные услуги Управления по делам ЗАГС Новосибирской области);

- ТИС «СПГ» (государственные услуги министерства социального развития Новосибирской области).

АИС МФЦ не осуществляет поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в связи с тем, что ГАУ НСО «МФЦ» не привлекает организации для предоставления государственных и муниципальных услуг.

По результатам проведенного исследования можно сделать вывод, что АИС МФЦ, используемая в филиалах МФЦ Новосибирской области отвечает требованиям действующих нормативных правовых актов.

Также необходимо отметить, что ГАУ НСО «МФЦ» является участником РСМЭВ.

В процессе внедрения универсальной электронной карты ГАУ НАСО «МФЦ» является Уполномоченной организацией субъекта (УОС).

Во всех филиалах МФЦ Новосибирской области прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=C33CE42C141E6BD0CA25DBF904318020A35DA5E3E59D892CA892E55CFB41A8E372B762C1fBD1H) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно.

Помещения девяти МФЦ (г. Обь, Куйбышевский район, Татарский район, Карасукский район, Маслянинский район, Мошковский район, Чановский район, Барабинский район, Купинский район), предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания, лишь в одном МФЦ (г. Новосибирск), прием заявителей осуществляется на 2-ом этаже здания, но при этом здание МФЦ оснащено лифтом, что соответствует требованиям Правил.

Входы в здание (помещение) МФЦ и выходы оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

Помещения всех МФЦ, действующих на территории Новосибирской области, разделены на функциональные сектора:

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

Во всех филиалах МФЦ сектор информирования и ожидания включает в себя программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

Также все филиалы МФЦ оборудованы информационными стендами, содержащими актуальную, исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

Электронная система управления очередью функционирует во всех филиалах МФЦ Новосибирской области, а также имеется возможность предварительной записи в МФЦ.

Сектор информирования и ожидания включает в себя окна либо иные специально оборудованные рабочие места, предназначенные для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации.

Во всех помещениях МФЦ имеются стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

Установлено, что во всех филиалах МФЦ соблюдается требование о наличии информационных табличек с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочие места работников МФЦ оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Во всех филиалах МФЦ организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

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

Согласно полученным данным помещения МФЦ отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

Во всех филиалах МФЦ имеется возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

По результатам мониторинга проведено ранжирование действующих филиалов МФЦ Новосибирской области (табл. 113). В ранжировании приняли участие 10 филиалов МФЦ, действующих на территории Новосибирской области на момент проведения исследования.

Таблица 113 ‑ Ранжирование МФЦ в Новосибирской области по результатам мониторинга

| **Рейтинг** | **Местонахождение филиала МФЦ** | **Оценка МФЦ** | | **Динамика** | **Качественная оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014** | **2013** |
| 1 | Новосибирск | **2,75** | 2,78 | *-0,03* | отлично |
| 3 | Куйбышев | **2,69** | 2,72 | *-0,03* | хорошо |
| 2 | Обь | **2,63** | 2,84 | *-0,21* | хорошо |
| 4-5 | Карасук | **2,60** | 2,58 | *+0,02* | хорошо |
| 4-5 | Маслянино | **2,60** | 2,66 | *-0,06* | хорошо |
| 6 | Татарск | **2,59** | 2,72 | *-0,13* | хорошо |
| 7-8 | Барабинск | **2,50** | - | *-* | хорошо |
| 7-8 | Купино | **2,50** | - | *-* | хорошо |
| 9 | Чаны | **2,49** | 2,66 | *-0,17* | удовлетворительно |
| 10 | Мошково | **2,39** | 2,50 | *-0,11* | удовлетворительно |

По результатам мониторинга филиалов МФЦ Новосибирской области на соответствие требованиям действующих нормативных правовых актов определено, что почти по всем филиалам МФЦ наблюдается снижение балльной оценки.

Снижение балльной оценки вызвано тем, что в 2014 году оценивалось предоставление в МФЦ услуг, включенных в обязательный и рекомендуемый перечни государственных и муниципальных услуг, что не проводилось в ходе мониторинга в октябре 2013 года.

На балльную оценку также существенно повлиял показатель результативности деятельности МФЦ, связанный с количеством обращений и количеством окон в многофункциональном центре. Стоит отметить, что сравнительный анализ показателей мониторинга 2013 и 2014 годов, показал, что перечни услуг во всех МФЦ в течение года значительно расширились, но при этом количество обращений во многих МФЦ сократилось.

Оценить динамику по двум МФЦ (в Барабинском и Купинском районах) не представляется возможным, поскольку эти МФЦ были открыты только 31.12.2013 и, соответственно, они не участвовали мониторинге 2013 года.

По результатам исследования одному филиалу МФЦ Новосибирской области (г. Новосибирск) присвоена качественная оценка «отлично», семи филиалам МФЦ – «хорошо», двум филиалам МФЦ – «удовлетворительно».

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

1) низкая доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» (от 59,2% до 90,9% услуг предоставляются силами «универсальных» специалистов);

2) невысокий уровень организации межведомственного взаимодействия, так как по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);

3) на базе МФЦ предоставляются от 35,7% до 85,7% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797;

4) несоблюдение нормативного времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результатов услуги. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;

5) снижение показателя эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

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

1. Рекомендуется максимальное выполнение требований, установленных:

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

Приказом Минэкономразвития России от 22.01.2014 года № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

2. Рекомендуется сосредоточить усилия на увеличении доли услуг и количества окон приема, по которым взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ по принципу «одного окна».

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

4. Рекомендуется рассмотреть возможность предоставления услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования.

5. Необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для подачи документов и получения результатов услуги.

6. В деятельности МФЦ целесообразно использовать те наименования жизненных ситуаций, которые уже определены на федеральном уровне: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Смена места жительства», «Приобретение жилого помещения», «Открытие своего дела (малое предпринимательство)», «Индивидуальное жилищное строительство», «Выход на пенсию», «Утрата документов», «Утрата близкого человека». С учетом региональной и местной практики набор жизненных ситуаций может быть расширен субъектом Российской Федерации. Рекомендуется разработать и утвердить на основе методических рекомендаций[[66]](#footnote-66) Порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках жизненных ситуаций в многофункциональных центрах Новосибирской области.

*В целом деятельность МФЦ в Новосибирской области соответствует требованиям действующих нормативных правовых актов.*

Основные результаты оценки деятельности филиалов МФЦ Новосибирской области приведены в Приложении 41 к настоящему Отчету.

## 2.2 Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга деятельности филиалов ГАУ «МФЦ» по оценке удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ», в том числе в разрезе наиболее востребованных услуг и основных показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Описании объекта закупки задачи по проведению мониторинга деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» по оценке удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» (не менее 200 респондентов в филиале ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске и не менее 100 респондентов в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» в г. Обь, Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Маслянинском, Мошковском, Татарском, Чановском районах Новосибирской области), в том числе в разрезе наиболее востребованных услуг и основных показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу.

Основным методом исследования уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» являлся опрос заявителей с использованием унифицированных анкет. В Описании объекта закупки не был определен конкретный перечень государственных и муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, соответственно, анкетированием были охвачены все заявители (физические и юридические лица), обратившиеся в МФЦ в период проведения мониторинга (с 16.10.2014 по 16.11.2014).

Мониторинг удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ проводился в следующих филиалах МФЦ:

1. г. Новосибирска;
2. г. Оби;
3. Барабинского района;
4. Карасукского района;
5. Куйбышевского района;
6. Купинского района;
7. Маслянинского района;
8. Мошковского района;
9. Татарского района;
10. Чановского района.

На базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» всего было опрошено 1100 заявителей (200 респондентов в филиале ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске и по 100 респондентов в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» в г. Обь, Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Маслянинском, Мошковском, Татарском, Чановском районах).

В ходе проведения опроса заявителей в мониторинг попали следующие государственные, муниципальные и иные услуги, предоставляемые на базе МФЦ (таблица 114):

Таблица 114 – Перечень государственных, муниципальных и иных услуг, вошедших в мониторинг МФЦ

| **№ п/п** | **Наименование государственной, муниципальной, иной услуги**[[67]](#footnote-67) |
| --- | --- |
|
|  |
|  | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним |
|  | Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним |
|  | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации |
|  | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации |
|  | Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал |
|  | Консультация по услуге «Прием и выдача документов на регистрацию права собственности» |
|  | Выдача удостоверения инвалида Отечественной войны или удостоверения инвалида о праве на льготы |

| Продолжение таблицы 114 | |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной, муниципальной, иной услуги[[68]](#footnote-68)** |
|  | Назначение оплаты дополнительного оплачиваемого отпуска и выплаты единовременной компенсации на оздоровление, предоставляемой одновременно с дополнительным оплачиваемым отпуском гражданам, подвергшимся воздействию радиации |
|  | Присвоение звания «Ветеран труда» |
|  | Доп. услуга по оформлению договора дарения |
|  | Назначение и выплата денежной компенсации лицам, подвергшимся политическим репрессиям в виде лишения свободы, помещения на принудительное лечение в психиатрические лечебные учреждения и реабилитированным в установленном порядке |
|  | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» |
|  | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области |
|  | Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг |
|  | Доп. услуга по признанию наследства в судебном порядке |
|  | Предоставление компенсации платы фактических расходов на оплату коммунальных услуг многодетным семьям на территории Новосибирской области |
|  | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком |
|  | Назначение ежегодной компенсации детям, потерявшим кормильца из числа отдельных категорий граждан, подвергшихся воздействию радиации |
|  | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг |
|  | Выплата компенсации расходов на оплату пользования домашним телефоном отдельным категориям граждан |
|  | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области |
|  | Государственный кадастровый учет недвижимого имущества |
|  | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования |
|  | Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей в детских дошкольных учреждениях (специализированных детских учреждениях лечебного и санаторного типа), а также обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования |
|  | Получение справки по оценке недвижимости жилого помещения |
|  | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» |
|  | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью |
|  | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации |
|  | Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств |
|  | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка |
|  | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области |
|  | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка |
|  | Предоставление 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 |
|  | 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 |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства |
|  | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства |
|  | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения |
|  | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов |
|  | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости |
|  | Государственная регистрация смерти |
|  | Получение выписки из домовой книги |
|  | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа |
|  | Выдача справок о составе семьи |
|  | Доп. услуга по оформлению договора купли-продажи недвижимости |
|  | Предоставление в аренду земельных участков для индивидуального жилищного строительства без проведения торгов |
|  | Получение справки по электроэнергии |
|  | Доп. услуга по переоформлению документов на недвижимость |
|  | Осуществление миграционного учета в Российской Федерации |
|  | Прием заявлений о доставке пенсии, об изменении способа доставки пенсии, об изменении номера счета в кредитной организации |
|  | Оформление 3НДФЛ(доходы) декларация |
|  | Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплате компенсации за самостоятельно приобретённые инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников |
|  | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в НСО |
|  | Выдача иностранным гражданам или лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Российской Федерации |
|  | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию |
|  | Получение справки на стипендию |
|  | Бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях ПФР, территориальных органов ПФР и их должностных лиц, а также предоставление форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснение порядка их заполнения в случае представления письменного обращения |
|  | Выплата единовременного денежного пособия педагогическим работникам государственных казенных, бюджетных и автономных образовательных учреждений новосибирской области и муниципальных казенных, бюджетных и автономных образовательных учреждений на территории Новосибирской области при выходе на трудовую пенсию по старости |
|  | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области |
|  | Оформление пенсионного удостоверения |
|  | Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния |
|  | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников |
|  | Аттестация педагогических работников в целях установления квалификационных категорий организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Новосибирской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность |
|  | Государственная регистрация заключения брака |
|  | Государственная регистрация расторжения брака |
|  | Назначение и выплата ежемесячного денежного пособия лицам, ставшим инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы в ходе боевых действий |
|  | Предоставление субсидий для компенсации части затрат по оплате стоимости жилого помещения, приобретенного в многоквартирном (в том числе малоэтажном) жилом доме |
|  | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» |
|  | Возмещение специализированным службам по вопросам похоронного дела стоимости гарантированного перечня услуг по погребению умерших в части, финансируемой за счет средств областного бюджета Новосибирской области |

В период проведения мониторинга с 16.10.2014 по 16.11.2014 в филиалы МФЦ Новосибирской области обратились заявители за получением 74-х государственных, муниципальных и иных услуг, указанных в таблице 114.

В 2013 году в аналогичный мониторинг попали 69 государственных и муниципальных и иных услуг, предоставляемых в МФЦ

Согласно результатам исследования самой востребованной является государственная услуга «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг». За ее получением в период проведения мониторинга обратилось 217 человек, что составляет 19,7% от общего числа опрошенных.

В таблице 115 представлена информация о востребованности указанных услуг.

За получением 11 услуг обратилось по одному заявителю. Доля респондентов по данным услугам от общего количества опрошенных составила 0,09%.

Таблица 115 – Востребованность услуг МФЦ, вошедших в мониторинг

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Количество респондентов, обратившихся за услугой, чел** | | | | | | | | | | **Общее количество респондентов, чел.** | **Доля от общего числа респондентов, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1**[[69]](#footnote-69) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
|  | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 61 | 26 | 16 | 24 | 19 | 9 | 7 | 13 | 21 | 21 | **217** | **19,73%** |
|  | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 37 | 12 | 5 | 14 | 5 | 8 | 1 | 7 | 16 | 10 | **115** | **10,45%** |

| Продолжение таблицы 115 | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Количество респондентов, обратившихся за услугой, чел** | | | | | | | | | | **Общее количество респондентов, чел.** | **Доля от общего числа респондентов, %** |
| **1**[[70]](#footnote-70) | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
|  | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 11 | 8 |  | 1 | 7 | 10 | 17 |  | 11 | 14 | **79** | **7,18%** |
|  | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 28 |  |  |  |  | 7 |  | 24 |  |  | **59** | **5,36%** |
|  | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 28 |  | 1 | 8 | 7 |  | 2 | 2 |  | 10 | **58** | **5,27%** |
|  | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним |  |  | 2 | 3 | 7 | 1 | 15 | 19 |  | 5 | **52** | **4,73%** |
|  | Присвоение звания «Ветеран труда» | 8 | 8 | 10 | 6 | 3 |  | 1 | 2 |  |  | **38** | **3,45%** |
|  | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 3 | 3 |  |  | 1 | 1 | 15 |  | 7 | 5 | **35** | **3,18%** |
|  | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 4 | 6 |  | 2 | 12 | 9 |  |  |  | **33** | **3,00%** |
|  | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 |  |  | 5 | 6 | **28** | **2,55%** |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) |  | 5 | 8 | 5 |  |  |  |  | 3 | 4 | **25** | **2,27%** |
|  | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 9 | 2 | 1 |  | 8 |  |  |  |  |  | **20** | **1,82%** |
|  | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка |  | 6 | 6 | 3 | 1 |  | 1 |  | 2 | 1 | **20** | **1,82%** |
|  | Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг |  |  | 1 |  | 15 | 1 |  |  | 2 |  | **19** | **1,73%** |
|  | Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства |  | 4 | 4 |  |  |  | 1 |  | 10 |  | **19** | **1,73%** |
|  | Ежемесячная денежная выплата отдельным категориям граждан в Новосибирской области. |  |  | 1 | 9 |  | 2 |  | 6 |  |  | **18** | **1,64%** |
|  | Выдача справок о составе семьи |  | 1 |  | 1 |  | 11 |  |  | 1 | 3 | **17** | **1,55%** |
|  | Доп. услуга по оформлению договора купли-продажи недвижимости |  | 1 |  |  |  | 8 | 2 |  | 2 | 1 | **14** | **1,27%** |
|  | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка. |  | 3 | 4 |  | 3 | 1 | 1 |  |  |  | **12** | **1,09%** |
|  | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений |  | 1 | 6 | 2 |  | 1 | 1 |  | 1 |  | **12** | **1,09%** |
|  | Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал | 4 |  |  |  | 6 |  |  | 1 |  |  | **11** | **1,00%** |
|  | Доп. услуга по признанию наследства в судебном порядке | 1 |  |  | 1 |  |  | 1 | 3 | 2 | 2 | **10** | **0,91%** |
|  | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений. |  | 1 | 1 |  | 4 |  | 1 |  |  | 3 | **10** | **0,91%** |
|  | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения |  | 2 | 4 | 1 |  |  |  |  | 3 |  | **10** | **0,91%** |
|  | Государственный кадастровый учет недвижимого имущества | 2 |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  | **9** | **0,82%** |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства |  | 2 | 1 |  |  |  | 1 |  | 5 |  | **9** | **0,82%** |
|  | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области |  | 1 | 3 | 1 |  |  | 3 |  |  |  | **8** | **0,73%** |
|  | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях |  | 2 | 4 | 2 |  |  |  |  |  |  | **8** | **0,73%** |
|  | Осуществление миграционного учета в Российской Федерации |  | 1 |  |  |  |  | 6 |  |  | 1 | **8** | **0,73%** |
|  | Предоставление компенсации платы факти­ческих расходов на оплату коммунальных ус­луг многодетным семьям на территории НСО |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 2 |  | 3 | **7** | **0,64%** |
|  | Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области |  | 1 |  |  | 1 | 2 |  |  | 2 |  | **6** | **0,55%** |
|  | Назначение ежемесячной денежной компен­сации на питание детей в детских дошкольных учреждениях (специализированных детских учреждениях лечебного и санаторного типа), а также обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования |  | 1 | 1 | 1 |  |  |  |  | 2 | 1 | **6** | **0,55%** |
|  | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи |  |  | 3 | 3 |  |  |  |  |  |  | **6** | **0,55%** |
|  | Выдача иностранным гражданам или лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Российской Федерации |  | 1 |  |  |  | 3 | 2 |  |  |  | **6** | **0,55%** |
|  | Назначение ежегодной компенсации детям, потерявшим кормильца из числа отдельных категорий граждан, подвергшихся воздействию радиации |  | 1 |  |  |  |  |  | 3 |  | 1 | **5** | **0,45%** |
|  | Предоставление в аренду земельных участков для индивидуального жилищного строительства без проведения торгов |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  | 1 |  | **5** | **0,45%** |
|  | Выдача повторных свидетельств о государст­­венной регистрации актов гражданского состо­яния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государствен­ной регистрации акта гражданского состояния |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  | **5** | **0,45%** |
|  | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» |  |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  | **5** | **0,45%** |
|  | Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» |  |  |  |  | 3 |  |  | 1 |  |  | **4** | **0,36%** |
|  | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка на территории Новосибирской области |  |  |  |  | 2 |  |  | 1 |  | 1 | **4** | **0,36%** |
|  | Предоставление жилых помещений по договорам социального найма |  |  | 3 | 1 |  |  |  |  |  |  | **4** | **0,36%** |
|  | Подготовка и выдача разрешения на строительство индивидуальных жилых домов |  |  | 1 | 2 |  |  |  |  | 1 |  | **4** | **0,36%** |
|  | Прием заявлений о доставке пенсии, об изменении способа доставки пенсии, об изменении номера счета в кредитной организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 | **4** | **0,36%** |
|  | Выдача удостоверения инвалида Отечественной войны или удостоверения инвалида о праве на льготы | 2 |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | **3** | **0,27%** |
|  | Назначение оплаты дополнительного оплачиваемого отпуска и выплаты единовременной компенсации на оздоровление, предоставляемой одновременно с дополнительным оплачиваемым отпуском гражданам, подвергшимся воздействию радиации | 1 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | **3** | **0,27%** |
|  | Оформление пенсионного удостоверения |  |  |  |  |  | 1 | 2 |  |  |  | **3** | **0,27%** |
|  | Аттестация педагогических работников в целях установления квалификационных категорий организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении НСО, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  | **3** | **0,27%** |
|  | Государственная регистрация заключения брака |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  | **3** | **0,27%** |
|  | Предоставление сведений, содержащихся в ЕГРП | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Консультация по услуге «Прием и выдача документов на регистрацию права собственности» |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Доп. услуга по оформлению договора дарения |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 | **2** | **0,18%** |
|  | Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов недвижимости |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Государственная регистрация смерти |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  | **2** | **0,18%** |
|  | Получение выписки из домовой книги |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 |  | **2** | **0,18%** |
|  | Доп. услуга по переоформлению документов на недвижимость |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 | **2** | **0,18%** |
|  | Оформление 3НДФЛ (доходы) декларация |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 | **2** | **0,18%** |
|  | Получение справки на стипендию |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Государственная регистрация расторжения брака |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Предоставление субсидий для компенсации части затрат по оплате стоимости жилого помещения, приобретенного в многоквартирном (в том числе малоэтажном) жилом доме |  |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Возмещение специализированным службам по вопросам похоронного дела стоимости гарантированного перечня услуг по погребению умерших в части, финансируемой за счет средств областного бюджета НСО |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | **2** | **0,18%** |
|  | Назначение и выплата денежной компенсации лицам, подвергшимся политическим репрессиям в виде лишения свободы, помещения на принудительное лечение в психиатрические лечебные учреждения и реабилитированным в установленном порядке |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | **1** | **0,09%** |
|  | Выплата компенсации расходов на оплату пользования домашним телефоном отдельным категориям граждан |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | **1** | **0,09%** |
|  | Получение справки по оценке недвижимости жилого помещения | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** | **0,09%** |
|  | Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** | **0,09%** |
|  | Получение справки по электроэнергии |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | **1** | **0,09%** |
|  | Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплате компенсации за самостоятельно приобретённые инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | **1** | **0,09%** |
|  | Подготовка и выдача разрешения на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** | **0,09%** |
|  | Бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях ПФР, территориальных органов ПФР и их должностных лиц, а также предо­ставление форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснение порядка их заполнения в случае представления письменного обращения |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** | **0,09%** |
|  | Выплата единовременного денежного пособия педагогическим работникам государственных казенных, бюджетных и автономных образовательных учреждений новосибирской области и муниципальных казенных, бюджетных и автономных образовательных учреждений на территории НСО при выходе на трудовую пенсию по старости |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** | **0,09%** |
|  | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | **1** | **0,09%** |
|  | Назначение и выплата ежемесячного денежного пособия лицам, ставшим инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы в ходе боевых действий |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | **1** | **0,09%** |
| **Количество респондентов по МФЦ** | | **200** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **1100** | **100%** |

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

Здесь и далее по тексту раздела:

*(1) г. Новосибирск (4) Куйбышевский район (7) Мошковский район*

*(2) Барабинский район (5) Купинский район 8) г. Обь*

*(3) Карасукский район (6) Маслянинский район (9) Татарский район (10) Чановский район*

Анализ данных, полученных по результатам опроса, позволил выявить наиболее массовые и востребованные услуги, на которые пришлось 714 опрошенных (64,9% от общего числа респондентов) (таблица 116).

Таблица 116 ‑ Наиболее востребованные в МФЦ государственные и муниципальные услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Количество респондентов, обратившихся за услугой, чел** | **Доля от общего числа опрошенных, %** |
|
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 217 | 19,73% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 115 | 10,45% |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 79 | 7,18% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 59 | 5,36% |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 58 | 5,27% |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 52 | 4,73% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 38 | 3,45% |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 35 | 3,18% |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 33 | 3,00% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 28 | 2,55% |
|  | **Итого** | **714** | **64,91%** |

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

1. **Нормативно-правовое обеспечение государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ**

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 услуги.[[71]](#footnote-71)

Данные об административных регламентах по наиболее массовым и востребованным государственным и муниципальным услугам в МФЦ представлены ниже в таблице 117.

Таблица 117 – Данные о наличии административных регламентов по востребованным государственным и муниципальным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | Приказ Минсоцразвития Новосибирской области от 28.12.2010 № 440 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | Приказ Минсоцразвития Новосибирской области от 19.11.2010 № 247 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячного пособия по уходу за ребенком» |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | Приказ ФМС России от 30.11.2012 № 391 «Об утверждении Административного регламента Федеральной миграционной службы по предоставлению государственной услуги по выдаче и замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 117 | | |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Наличие административного регламента** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | Приказ ФМС России от 26.03.2014 № 211 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 27.11.2013 № 1413 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми, выплачиваемой родителям (законным представителям) детей, посещающих образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | Регламент не выявлен[[72]](#footnote-72) |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | Приказ Минсоцразвития Новосибирской области от 09.12.2010 № 328 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | Приказ ФМС России от 11.09.2012 № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | Постановление мэрии города Новосибирска от 05.03.2014 № 1818 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче сведений из реестра муниципального имущества» |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | Постановление мэрии города Новосибирска от 01.08.2013 № 7171 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по заключению договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» |

В дальнейшем при оценке параметров качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах МФЦ Новосибирской области, в том числе при оценке уровня временных и финансовых издержек заявителей, использованы нормативные значения, установленные в вышеуказанных административных регламентах.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента по наиболее востребованным государственным и муниципальным услугам 33,8% опрошенных, 31% респондентов указали, что приблизительно знакомы с текстом регламента и большинство респондентов (35,2%) указали, что не знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление услуги.

**2. Оценка уровня доступности услуг в МФЦ**

В целом, как показывает информация, представленная в таблице 118, заявители отмечают достаточно высокий уровень доступности услуг на базе МФЦ.

Среднее значение уровня доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,65 балла. Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2013 году, уровень доступности составлял 4,59 балла. Отмечается положительная динамика на 0,06 балла.

По показателям доступности наибольшие баллы заявители присвоили показателю «Удобство графика работы» - 4,73 балла.

В целом, дифференциация между показателями незначительная.

Таблица 118 ‑ Уровень доступности услуг в МФЦ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **Среднее значение** |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуг | 4,21 | 4,84 | 4,89 | 5,00 | 4,68 | 4,32 | 4,02 | 4,73 | 4,63 | 4,88 | **4,62** |
| 2 | Полнота и понятность предоставления информации | 4,46 | 4,83 | 4,76 | 5,00 | 4,68 | 4,28 | 4,05 | 4,70 | 4,60 | 4,85 | **4,62** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,69 | 4,93 | 4,74 | 5,00 | 4,83 | 4,34 | 4,08 | 4,96 | 4,71 | 5,00 | **4,73** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,42 | 4,81 | 4,75 | 4,95 | 4,84 | 4,32 | 4,19 | 4,61 | 4,60 | 4,83 | **4,63** |
|  | **Среднее значение** | **4,44** | **4,85** | **4,78** | **4,99** | **4,76** | **4,31** | **4,08** | **4,75** | **4,63** | **4,89** | **4,65** |

Ниже среднего значения в целом по МФЦ заявители оценили:

* доступность информации о порядке предоставления услуг в филиалах в г. Новосибирске (4,21 балла), Маслянинском (4,32 балла) и Мошковском (4,02 балла) районах. Самую низкую оценку по данному критерию получил филиал МФЦ в Мошковском районе (4,02 балла);
* полноту и понятность предоставления информации в филиалах в г. Новосибирске (4,46 балла), Маслянинском (4,28 балла), Мошковском (4,05 балла) и Татарском (4,60 балла) районах;
* удобство графика работы в филиалах МФЦ в Маслянинском (4,34 балла) и Мошковском (4,08 балла) районах;
* получение информации о стадии рассмотрения обращения в филиале в Мошковском районе (4,07 балла).

Самую низкую оценку по уровню доступности получил филиал МФЦ в Мошковском районе – 4,08 балла. По всем показателям данный филиал получил оценки ниже среднего уровня. По результатам мониторинга 2013 года последнюю позицию в рейтинге филиалов по данному показателю занимал также МФЦ в Мошковском районе.

Самые высокие оценки уровня доступности услуг (выше среднего значения) зафиксированы в филиалах МФЦ в Куйбышевском (4,99 балла), Чановском (4,89 балла) и Барабинском (4,85 балла) районах.

В 2013 году самые высокие оценки были присвоены филиалам МФЦ в Маслянинском (4,91 балла), Чановском (4,89 балла) и Татарском (4,83 балла) районах.

Таким образом, места в рейтинге МФЦ по уровню доступности услуг распределились следующим образом (таблица 119): первое и второе места заняли филиалы в Куйбышевском и Чановском районах, последнее десятое место в рейтинге занял филиал в Мошковском районе.

Таблица 119 ‑ Рейтинг МФЦ по уровню доступности услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **Уровень доступности** | | **Динамика** |
| **2013** | **2014** |
| **1** | Куйбышевский район | 4,23 | 4,99 | +0,76 |
| **2** | Чановский район | 4,89 | 4,89 | 0 |
| **3** | Барабинский район | - | 4,85 | - |
| **4** | Карасукский район | 4,46 | 4,78 | +0,32 |
| **5** | Купинский район | - | 4,76 | - |
| **6** | г. Обь | 4,65 | 4,75 | +0,1 |
| **7** | Татарский район | 4,83 | 4,63 | -0,2 |
| **8** | Новосибирск | 4,61 | 4,44 | -0,17 |
| **9** | Масляниский район | 4,91 | 4,31 | -0,6 |
| **10** | Мошковский район | 4,10 | 4,08 | -0,02 |

По результатам рейтингования определено, что в филиалах в Татарском, Масляниском, Мошковском районах и г. Новосибирске наблюдается отрицательная динамика значения показателя уровня доступности. Это может быть обусловлено тем, что заявители уже привыкли к получению услуг на базе МФЦ и теперь предъявляют более высокие требования к качеству услуг и времени их исполнения.

**3. Оценка уровня качества услуг в МФЦ**

Среднее значение показателя уровня качества услуг составило 4,77 балла, что можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично». Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2013 году, уровень качества составлял 4,70 балла (таблица 120). Отмечается положительная динамика на 0,07 балла.

По показателям качества ниже среднего значения заявители оценили «Комфортность оказания услуги» - 4,73 балла. Наибольшие баллы заявители присвоили показателю «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» - 4,81 балла. В целом, дифференциация между показателями незначительная.

Ниже среднего значения в целом заявители оценили:

* комфортность оказания услуг в филиалах в Мошковском районе (4,49 балла) и г. Оби (4,69 балла);
* качество оказания услуг (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) в филиалах в Мошковском районе (4,47 балла), г. Новосибирске (4,58 балла), г. Оби (4,62 балла) и Татарском районе (4,68 балла).

Филиалы в Куйбышевском и Карасукском районах по среднему значению уровня качества услуг (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) получили самые высокие оценки – 5,00 и 4,98 баллов соответственно, хотя в 2013 году Куйбышевский филиал занимал последнее 8-е место, а Карасукский – 4-е место.

В целом, по уровню качества услуг самую низкую оценку (4,43 балла) получил филиал в г. Новосибирске. По итогам 2012 года указанный филиал лидировал (уровень качества – 4,89 балла), в 2013 году филиал занимал 6-е место, а в 2014 году – последнее место.

Снижение уровня качества отмечено в филиалах МФЦ в Маслянинском, Татарском, Мошковском районах и г. Оби.

Таблица 120 ‑ Уровень качества услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **Среднее значение** |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,74 | 4,86 | 5,00 | 4,95 | 4,85 | 4,73 | 4,45 | 4,85 | 4,70 | 4,98 | **4,81** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 3,96 | 4,86 | 4,96 | 5,00 | 4,78 | 4,76 | 4,49 | 4,69 | 4,85 | 5,00 | **4,73** |
| 3 | Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,58 | 4,86 | 4,98 | 5,00 | 4,85 | 4,79 | 4,47 | 4,62 | 4,68 | 4,83 | **4,77** |
|  | **Среднее значение** | **4,43** | **4,86** | **4,98** | **4,98** | **4,83** | **4,76** | **4,47** | **4,72** | **4,74** | **4,94** | **4,77** |

Таким образом, филиалы МФЦ можно рейтинговать по уровню качества услуг следующим образом: МФЦ в Куйбышевском районе – 1 место, МФЦ в г. Новосибирске занял последнее 10-е место (таблица 121).

Таблица 121 ‑ Рейтинг МФЦ по уровню качества услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **Уровень качества** | | **Динамика** |
| **2013** | **2014** |
| **1** | Куйбышевский район | 4,24 | 4,98 | +0,74 |
| **2** | Карасукский район | 4,88 | 4,98 | +0,1 |
| **3** | Чановский район | 4,92 | 4,94 | +0,02 |
| **4** | Барабинский район | - | 4,86 | - |
| **5** | Купинский район | - | 4,83 | - |
| **6** | Масляниский район | 4,96 | 4,76 | -0,2 |
| **7** | Татарский район | 4,94 | 4,74 | -0,2 |
| **8** | г. Обь | 4,76 | 4,72 | -0,04 |
| **9** | Мошковский район | 4,38 | 4,47 | +0,09 |
| **10** | Новосибирск | 4,48 | 4,43 | -0,05 |

По результатам рейтингования определено, что в филиалах в Татарском, Масляниском, Мошковском районах, г. Оби и г. Новосибирске наблюдается отрицательная динамика значения показателя уровня качества.

В целом необходимо отметить, что показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг, что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

Уровень удовлетворенности оценивался по доле респондентов, ответивших «Да» на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления услуг», – среднее значение доли удовлетворенных составила 94,25% (таблица 122). В 2013 году аналогичный показатель составлял 97,74%.

Таблица 122 ‑ Уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления услуг, предоставляемых на базе МФЦ

| **Рейтинг** | **Наименование МФЦ** | **Удовлетворенность качеством и доступностью услуг, %** | | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** |
| **1** | Барабинский район | - | 100 | - |
| **2** | Карасукский район | 100 | 100 | 0 |
| **3** | Куйбышевский район | 100 | 100 | 0 |
| **4** | Чановский район | 100 | 97,17 | -2,83 |
| **5** | г. Обь | 95,1 | 97,00 | 1,9 |
| **6** | Масляниский район | 100 | 95,92 | -4,08 |
| **7** | Татарский район | 100 | 95,01 | -4,99 |
| **8** | Купинский район | - | 94,65 | - |
| **9** | Новосибирск | 90,8 | 93,78 | 2,98 |
| **10** | Мошковский район | 96,0 | 73,13 | -22,87 |
|  | **Среднее значение** | **97,74** | **94,25** | **-3,49** |

Полностью удовлетворены качеством и доступностью предоставления услуг (100%) лишь в трех филиалах МФЦ: в Барабинском, Карасукском и Куйбышевском районах. В 2013 году такой показатель был в пяти филиалах (Карасукский, Куйбышевский, Маслянинский, Татарский, Чановский районы).

Чуть меньше удовлетворены заявители в филиалах МФЦ в Чановском районе, г. Оби, Маслянинском, Татарском, Купинском районах и г. Новосибирске. Самый низкий показатель в МФЦ в Мошковском районе – 73,13%. В 2013 году самый низкий показатель был в МФЦ в г. Новосибирске – 90,8%.

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

В таблице 123 представлены сведения о балльной оценке заявителей, указанной по параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги».

Таблица 123 – Доступность информации о порядке предоставления услуги

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,2 | 4,88 | 4,88 | 5 | 4,68 | 4,78 | 4,57 | 4,69 | 4,86 | 4,9 | **4,74** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,43 | 5 | 4,8 | 5 | 4,8 | 4,5 | 4 | 4,71 | 4,5 | 4,9 | **4,66** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 4,64 | 5 | н/д[[73]](#footnote-73) | 5 | 5 | 4,8 | 2,65 | н/д | 4,73 | 5 | **4,60** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 4,82 | н/д | н/д | н/д | н/д | 4,29 | н/д | 5 | н/д | н/д | **4,70** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,29 | н/д | 5 | 5 | 4,71 | н/д | 4,5 | 5 | н/д | 5 | **4,79** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | н/д | н/д | 5 | 5 | 4,14 | 4 | 4,13 | 4,47 | н/д | 4,6 | **4,48** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4 | 5 | 4,7 | 5 | 5 | н/д | 5 | 4,5 | н/д | н/д | **4,74** |

| Продолжение таблицы 123 | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 4,33 | 4,5 | н/д | н/д | 5 | 4 | 3 | н/д | 4,86 | 4,75 | **4,35** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | н/д | 5 | 4,83 | н/д | 5 | 4,17 | 4,33 | н/д | н/д | н/д | **4,67** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 3 | 4,5 | 5 | 5 | 3,8 | 4 | н/д |  | 4,2 | 5 | **4,31** |
|  | **Среднее значение** | **4,21** | **4,84** | **4,89** | **5,00** | **4,68** | **4,32** | **4,02** | **4,73** | **4,63** | **4,88** | **4,60** |

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

Наивысшие баллы по указанному параметру заявители присвоили по услугам:

- Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования (4,79 балла);

- Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг 4,74 (балла);

- Присвоение звания «Ветеран труда» (4,74 балла).

Наименьшие баллы по исследуемому параметру заявители присвоили по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» - 4,31 балла.

Наиболее высокие баллы по параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги» зафиксированы по филиалу МФЦ Куйбышевского района – 5 баллов. Также довольно высокие оценки выставлены заявителями по филиалам МФЦ Карасукского района (4,89 балла) и Чановского района (4,88 балла).

Наименее всего респонденты удовлетворены доступностью информации о порядке предоставления услуг в филиале МФЦ Мошковского (4,02 балла).

В таблице 124 представлены сведения о балльной оценке заявителей, указанной по параметру «Полнота и понятность предоставленной информации».

Согласно данным таблицы 124 среднее значение параметра по наиболее востребованным услугам составило 4,61 балла.

Таблица 124 – Полнота и понятность представленной информации

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,48 | 4,88 | 4,81 | 5,00 | 4,68 | 4,56 | 4,71 | 4,62 | 4,86 | 4,90 | **4,75** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,68 | 4,92 | 5,00 | 5,00 | 4,80 | 4,63 | 4,00 | 4,57 | 4,44 | 4,90 | **4,69** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,82 | 5,00 | н/д | 5,00 | 5,00 | 4,80 | 2,65 | н/д | 4,82 | 5,00 | **4,64** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 4,96 | н/д | н/д | н/д | н/д | 4,14 | н/д | 5,00 | н/д | н/д | **4,70** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,43 | н/д | 4,00 | 5,00 | 4,86 | н/д | 4,50 | 5,00 | н/д | 5,00 | **4,68** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | н/д | н/д | 5,00 | 5,00 | 4,14 | 4,00 | 4,07 | 4,53 | н/д | 4,40 | **4,45** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,00 | 5,00 | 4,70 | 5,00 | 5,00 | н/д | 5,00 | 4,50 | н/д | н/д | **4,74** |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 4,33 | 4,50 | н/д | н/д | 5,00 | 4,00 | 3,00 | н/д | 4,86 | 4,75 | **4,35** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | н/д | 5,00 | 4,83 | н/д | 5,00 | 4,08 | 4,44 | н/д | н/д | н/д | **4,67** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4,00 | 4,50 | 5,00 | 5,00 | 3,60 | 4,00 | н/д | н/д | 4,00 | 5,00 | **4,39** |
|  | **Среднее значение** | **4,46** | **4,83** | **4,76** | **5,00** | **4,68** | **4,28** | **4,05** | **4,70** | **4,60** | **4,85** | **4,61** |

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

* Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,75 балла);
* Присвоение звания «Ветеран труда» (4,74 балла);
* Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации (4,70 балла);
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (4,69 балла);
* Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования (4,68 балла);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,67 балла);
* Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (4,64 балла).

Наименьшие баллы по исследуемому параметру заявители присвоили по услуге «Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ» - 4,35 балла.

Среди филиалов МФЦ Новосибирской области наибольшая оценка (5 баллов) по указанному параметру присвоена МФЦ в Куйбышевском районе. Также достаточно высокую оценку получил филиал МФЦ в Чановском районе. Менее всего заявители довольны полнотой и понятностью представленной информации в филиале МФЦ в Мошковском районе (4,05 бала).

В таблице 125 представлены сведения о балльной оценке заявителей, указанной по параметру «Удобство графика работы».

Таблица 125 – Удобство графика работы

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Удобство графика работы** | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,69 | 5 | 4,94 | 5 | 5 | 4,56 | 4,29 | 5 | 4,86 | 5 | **4,83** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,7 | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 4,75 | 5 | 4,86 | 4,5 | 5 | **4,86** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,82 | 5 | н/д | 5 | 5 | 4,8 | 2,65 | н/д | 4,91 | 5 | **4,65** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 4,93 | н/д | н/д | н/д | н/д | 4,43 | н/д | 5 | н/д | н/д | **4,79** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,43 | н/д | 4 | 5 | 4,86 | н/д | 4,5 | 5 | н/д | 5 | **4,68** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | н/д | н/д | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,2 | 4,89 | н/д | 5 | **4,73** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,25 | 5 | 4,9 | 5 | 5 |  | 5 | 5 |  |  | **4,88** |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 4,67 | 4,5 | н/д | н/д | 5 | 4 | 2,67 | н/д | 4,86 | 5 | **4,39** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | н/д | 5 | 4,33 | н/д | 5 | 4,17 | 4,33 | н/д | н/д | н/д | **4,57** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 5 | 5 | 5 | 5 | 3,8 | 4 | н/д | н/д | 4,4 | 5 | **4,65** |
|  | **Среднее значение** | **4,69** | **4,93** | **4,74** | **5,00** | **4,83** | **4,34** | **4,08** | **4,96** | **4,71** | **5,00** | **4,70** |

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

* Присвоение звания «Ветеран труда» (4,88 балла);
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (4,86 балла);
* Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,83балла).

Менее всего заявители удовлетворены исследуемым параметром по услугам:

* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,57 балла);
* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (4,39 балла).

Среди филиалов МФЦ Новосибирской области наибольшая оценка (5 баллов) по указанному параметру присвоена МФЦ Куйбышевского и Чановского районов. Менее всего заявители довольны удобством графика работы филиала МФЦ в Мошковском районе (4,08 балла).

Среднее значение по параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» по всем филиалам МФЦ Новосибирской области по наиболее востребованным услугам составило 4,63 балла (таблица 126).

Более всего респонденты довольны исследуемым параметром по следующим услугам:

* Присвоение звания «Ветеран труда» (4,81балла);
* Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,75 балла);
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (4,73 балла).

Таблица 126 – Получение информации о стадии рассмотрения обращения

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,33 | 5 | 4,69 | 5 | 5 | 4,67 | 4,71 | 4,31 | 4,81 | 4,95 | **4,75** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,43 | 4,67 | 4,8 | 5 | 4,8 | 4,5 | 5 | 4,71 | 4,44 | 4,9 | **4,73** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,73 | 5 | н/д | 5 | 5 | 4,8 | 2,59 | н/д | 4,73 | 5 | **4,61** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 4,75 | н/д | н/д | н/д | н/д | 4,43 | н/д | 4,96 | н/д | н/д | **4,71** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,5 | н/д | 4 | 5 | 5 | н/д | 4,5 | 4,5 | н/д | 5 | **4,64** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | н/д | н/д | 5 | 4,67 | 5 | 4 | 4,27 | 4,68 | н/д | 4,6 | **4,60** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,25 | 5 | 4,9 | 5 | 5 | н/д | 5 | 4,5 | н/д | н/д | **4,81** |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 4,33 | 4,5 |  |  | 5 | 4 | 3 |  | 5 | 4,5 | **4,33** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | н/д | 5 | 4,83 | н/д | 5 | 4,17 | 4,44 | н/д | н/д | н/д | **4,69** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4 | 4,5 | 5 | 5 | 3,8 | 4 | н/д | н/д | 4 | 4,83 | **4,39** |
|  | **Среднее значение** | **4,42** | **4,81** | **4,75** | **4,95** | **4,84** | **4,32** | **4,19** | **4,61** | **4,60** | **4,83** | **4,63** |

Менее всего заявители удовлетворены исследуемым параметром по услугам:

* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (4,39 балла);
* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (4,33 балла).

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

* вежливость сотрудников, предоставляющих услугу;
* комфортность оказания услуги;
* качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками).

В таблице 127 представлены сведения о балльной оценке заявителей, указанной по параметру «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

Среднее значение указанного параметра по всем филиалам МФЦ Новосибирской области по наиболее востребованным услугам составило 4,81 балла.

Таблица 127 – Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Вежливость сотрудников** | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,62 | 5 | 5 | 4,92 | 4,95 | 4,56 | 4,71 | 4,85 | 4,9 | 4,95 | **4,85** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,63 | 5 | 5 | 4,69 | 4,9 | **4,89** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,82 | 5 | н/д | 5 | 5 | 4,8 | 3,18 | н/д | 4,82 | 5 | **4,70** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 5 | н/д | н/д | н/д | н/д | 4,57 | н/д | 5 | н/д | н/д | **4,86** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,71 | н/д | 5 | 5 | 4,86 | н/д | 5 | 5 | н/д | 5 | **4,94** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | н/д | н/д | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,4 | 4,74 | н/д | 5 | **4,88** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,38 | 5 | 5 | 5 | 5 | н/д | 5 | 4,5 | н/д | н/д | **4,84** |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 4,67 | 4,5 | н/д | н/д | 5 | 5 | 3,6 | н/д | 4,71 | 5 | **4,64** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | н/д | 5 | 5 | н/д | 5 | 4,25 | 4,67 | н/д | н/д | н/д | **4,78** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 5 | 4,5 | 5 | 4,75 | 3,8 | 5 | н/д | н/д | 4,4 | 5 | **4,68** |
|  | **Среднее значение** | **4,74** | **4,86** | **5,00** | **4,95** | **4,85** | **4,73** | **4,45** | **4,85** | **4,70** | **4,98** | **4,81** |

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

* Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования (4,94 балла);
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (4,89 балла);
* Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (4,88 балла);
* Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации (4,86 балла);
* Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,85 балла);
* Присвоение звания «Ветеран труда» (4,84 балла).

Наименьшие баллы по исследуемому параметру заявители присвоили по услуге «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» - 4,64 балла.

Максимальный балл по указанному параметру в разрезе филиалов МФЦ Новосибирской области респонденты присвоили филиалу МФЦ в Карасукском районе (5 баллов). Наименьший балл – филиалу МФЦ в Мошковском районе (4,45балла).

Среднее значение по параметру «Комфортность оказания услуги» по всем филиалам МФЦ Новосибирской области по наиболее востребованным услугам составило 4,73 балла (таблица 128).

Таблица 128 – Комфортность оказания услуги

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Комфортность оказания услуги** | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 3,49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,67 | 4,86 | 4,62 | 4,95 | 5 | **4,76** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 3,38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,63 | 5 | 4,86 | 4,69 | 5 | **4,76** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,82 | 5 | н/д | 5 | 5 | 4,9 | 3,24 | н/д | 5 | 5 | **4,75** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 4,93 | н/д | н/д | н/д | н/д | 4,57 | н/д | 5 | н/д | н/д | **4,83** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,61 | н/д | 5 | 5 | 4,86 | н/д | 5 | 4,5 | н/д | 5 | **4,85** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | н/д | н/д | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,4 | 4,63 | н/д | 5 | **4,86** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 3,75 | 5 | 4,9 | 5 | 5 | н/д | 5 | 4,5 | н/д | н/д | **4,74** |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 3,67 | 4,5 | н/д | н/д | 5 | 5 | 3,6 | н/д | 5 | 5 | **4,54** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | н/д | 5 | 4,83 | н/д | 5 | 4,33 | 4,78 | н/д | н/д | н/д | **4,79** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 3 | 4,5 | 5 | 5 | 3,2 | 5 | н/д | н/д | 4,6 | 5 | **4,41** |
|  | **Среднее значение** | **3,96** | **4,86** | **4,96** | **5,0** | **4,78** | **4,76** | **4,49** | **4,69** | **4,85** | **5,0** | **4,73** |

Более всего респонденты довольны исследуемым параметром по следующим услугам:

* Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (4,86 балла);
* Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования (4,85 балла);
* Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации (4,83 балла).

Ниже среднего значения оценена комфортность предоставления следующих услуг: «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» (4,54 балла) и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» (4,41 балла).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители присвоили по оцениваемому параметру филиалам МФЦ Куйбышевского и Чановского районов.

Наименьшая оценка по комфортности предоставления услуг определена по филиалу МФЦ в г. Новосибирске – 3,96 балла.

Среднее значение по параметру «Качество оказания услуги» по всем филиалам МФЦ Новосибирской области по наиболее востребованным услугам составило 4,77 балла (таблица 129).

Таблица 129 – Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Качество оказания услуги** | | | | | | | | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,59 | 5 | 4,94 | 5 | 4,95 | 4,67 | 4,86 | 4,38 | 4,9 | 4,86 | **4,82** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 5 | 4,71 | 4,63 | 4,8 | **4,84** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,82 | 5 | н/д | 5 | 5 | 4,9 | 3,12 | н/д | 4,82 | 5 | **4,71** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 4,96 | н/д | н/д | н/д | н/д | 4,57 | н/д | 4,96 | н/д | н/д | **4,83** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,79 | н/д | 5 | 5 | 4,86 | н/д | 5 | 4,5 | н/д | 5 | **4,88** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | н/д | н/д | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,4 | 4,68 | н/д | 4,6 | **4,81** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4 | 5 | 4,9 | 5 | 5 | н/д | 5 | 4,5 | н/д | н/д | **4,77** |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 5 | 4,5 | н/д | н/д | 5 | 5 | 3,6 | н/д | 4,86 | 4,75 | **4,67** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | н/д | 5 | 5 | н/д | 5 | 4,42 | 4,78 | н/д | н/д | н/д | **4,84** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4 | 4,5 | 5 | 5 | 3,8 | 5 | н/д | н/д | 4,2 | 4,83 | **4,54** |
|  | **Среднее значение** | **4,58** | **4,86** | **4,98** | **5,0** | **4,85** | **4,79** | **4,47** | **4,62** | **4,68** | **4,83** | **4,77** |

Более всего заявители удовлетворены качеством предоставления услуг:

* Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования (4,88 балла);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (4,84 балла);
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (4,84 балла);
* Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации (4,83 балла);
* Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (4,82 балла);
* Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (4,81 балла).

Наименьший уровень удовлетворенности по исследуемому параметру зафиксирован по услугам:

* Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (4,71 балла);
* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (4,67 балла).

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

Наименьшая оценка по качеству оказания услуг определена по филиалу МФЦ в Мошковском районе – 4,47 балла.

По результатам исследования определен уровень качества и доступности наиболее массовых и востребованных услуг (таблица 130).

Самую высокую оценку по показателю доступности получила услуга «Присвоение звания «Ветеран труда»» (4,97 балла).

Значения показателя качества ниже среднего (4,63 балла) зафиксированы по следующим услугам:

* Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде;
* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

Самый высокий показатель уровня качества предоставления услуги (4,89 балла) также был установлен по услуге «Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования».

Показатели уровня качества ниже среднего значения (4,77 балла) были зафиксированы по следующим услугам:

* Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде.

Таблица 130 ‑ Уровень качества и доступности наиболее массовых и востребованных услуг

| **№ п/п** | **Наименование**  **государственной (муниципальной) услуги** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение уровня качества** | **Интегральный уровень качества и доступности** | **Доля заявителей, положительно ответивших на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью услуг?»** | **Расчетный уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4,77 | 4,81 | 4,79 | **94,92%** | **95,70%** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,74 | 4,83 | 4,78 | **96,53%** | **95,52%** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 4,62 | 4,72 | 4,66 | **83,54%** | **93,28%** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 4,73 | 4,84 | 4,77 | **98,30%** | **95,50%** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 4,70 | 4,89 | 4,78 | **98,27%** | **95,62%** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 4,56 | 4,85 | 4,69 | **98,06%** | **93,73%** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,79 | 4,78 | 4,79 | **94,74%** | **95,77%** |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 4,35 | 4,62 | 4,47 | **79,99%** | **89,33%** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 4,65 | 4,80 | 4,71 | **100,00%** | **94,29%** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4,44 | 4,55 | 4,48 | **96,43%** | **89,65%** |
|  | **Среднее значение** | **4,63** | **4,77** | **4,70** | **94,25%** | **94,02%** |

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

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» 94,25% респондентов, обратившихся за получением наиболее востребованных услуг, дали утвердительный ответ, что является достаточно высоким показателем.

*Интегральная оценка качества и доступности составила 94,02%.* По итогам аналогичного исследования 2013 года интегральная оценка уровня удовлетворенности составляла 93,56%.

**4. Оценка уровня административных барьеров**

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

1) количество документов в рамках предоставления услуги;

2) количество обращений в инстанции (учреждения);

3) количество повторных обращений;

4) уровень временных издержек;

5) уровень финансовых издержек;

6) востребованность услуг посредников.

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

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе МФЦ им необходимо было предоставить от 4 до 8 документов. По результатам мониторинга 2013 года установлено, что большинство заявителей предоставляли в МФЦ от 3 до 4 документов. Необходимо отметить, что количество документов, предоставляемых заявителем, в основном зависит от специфики услуги, в связи с чем делать выводы о качестве работы МФЦ по количеству предоставляемых заявителем документов представляется некорректным.

Таблица 131 ‑ Количество документов и различных инстанций

| **Показатель** | **Количество документов, необходимых для получения услуги** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| *Минимальное значение* | 2,88[[74]](#footnote-74) | 5,86 | 4,00 | 6,71 | 5,11 | 3,00 | 4,63 | 2,50 | 3,00 | 5 |
| *Среднее значение* | 4,61 | 7,86 | 7,57 | 10,29 | 6,00 | 4,50 | 5,63 | 4,14 | 7,00 | 9,14 |
| *Максимальное значение* | 6,13 | 10,29 | 11,43 | 12,43 | 7,11 | 6,75 | 7,00 | 7,17 | 9,60 | 15 |
| *Модальное значение[[75]](#footnote-75)* | 4,25 | 7,43 | 4,29 | 8,57 | 6,00 | 4,00 | 5,50 | 3,33 | 7,80 | 8 |
| ***Уровень административных барьеров*** | ***средний****[[76]](#footnote-76)* | ***высокий*** | ***средний*** | ***высокий*** | ***средний*** | ***средний*** | ***средний*** | ***низкий*** | ***высокий*** | ***высокий*** |

Оценка количества предоставляемых заявителями документов в разрезе востребованных услуг представлена в таблице 132.

Таблица 132 – Количество документов, необходимых для получения наиболее востребованных государственных (муниципальных) услуг в разрезе услуг

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Значение** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное** | **среднее** | **максимальное** | **модальное** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 4,91 | 12 | 4 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 1 | 7,02 | 15 | 7 |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 1 | 3,17 | 20 | 3 |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 1 | 3,05 | 6 | 3 |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 1 | 4,61 | 8 | 4 |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 3 | 11,50 | 30 | 0 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 2 | 4,88 | 12 | 5 |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 2 | 3,43 | 5 | 3 |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 0 | 0,00 | 10 | 0 |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4 | 17,38 | 30 | 17 |

Как следует из информации, представленной в таблице 132, наибольшие модальное и среднее значение (17 и 17,38 соответственно) определено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения».

Среднее максимальное значение количества документов составляет 30 документов. Данные значения определены по услугам «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним» и «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

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

* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (максимальное значение – 5 документов);
* Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации (максимальное значение – 6 документов).

Услугой с высоким уровнем административных барьеров (по модальному значению) является «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» (17 документов).

Определено, что 90% респондентам удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

Основными причинами того, что не удалось сдать документы с первого раза, являются следующие:

* были неправильно заполнены (ошибки) документы;
* представлен неполный комплект необходимых документов.

Установлено, что были случаи отказа в приеме документов по следующим услугам:

* Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
* Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* Присвоение звания «Ветеран труда»;
* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде.

Основные причины, по которым заявителям не удалось сдать документы с первого раза, в разрезе исследуемых услуг представлены ниже в таблице 133.

Таблица 133 – Причины, по которым не удалось сдать документы с первого раза

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Если не удалось, то почему?", (%)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Документы были неправильно заполнены (ошибки)* | *Представлен неполный комплект необходимых документов* | *Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные* | *Не удалось подать документы в связи с большой очередью* | *Другая причина* |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0,9% | 25,1% | 0,0% | 0,9% | 0,0% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,6% | 39,3% | 0,0% | 0,0% | 0,9% |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 3,8% | 3,8% | 1,3% | 5,1% | 16,6% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 19,0% | 13,8% | 0,0% | 1,7% | 0,0% |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 7,1% | 12,2% | 1,9% | 1,9% | 0,0% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 5,3% | 18,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 0,0% | 20,0% | 0,0% | 2,8% | 0,0% |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 6,0% | 3,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 0,0% | 60,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

Также необходимо указать, что лишь 17,02% опрошенных знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

В ходе исследования определено, что положительное решение при обращении за услугой получило 98,6% опрошенных заявителей (таблица 134).

Таблица 134 – Доля заявителей, получивших положительное решение при обращении за услугой

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля заявителей, получивших положительное решение при обращении за услугой** | | | | | | | | | | **Доля заявителей по услуге** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 100 | 100 | 100 | 100 | 94,7 | 100 | 100 | 100 | 100 | 90,5 | 99% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 93,8 | 90 | 98% |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 90,9 | 100 |  | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 90,9 | 100 | 97% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 100 |  |  |  |  | 100 |  | 100 |  |  | 100% |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 100 |  | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100 |  | 100 | 100% |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним |  |  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 100% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 100 | 100 | 90 | 100 | 100 |  | 100 | 100 |  |  | 97% |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 100 | 100 |  |  | 100 | 100 | 100 |  | 100 | 75 | 96% |

| Продолжение таблицы 134 | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля заявителей, получивших положительное решение при обращении за услугой** | | | | | | | | | | **Доля заявителей по услуге** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 100 | 100 |  | 100 | 100 | 100 |  |  |  | 100% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  |  | 80 | 100 | 96% |
|  | **Среднее значение** | **99,4%** | **100%** | **97,7%** | **100%** | **98,2%** | **100%** | **100%** | **100%** | **95,0%** | **94,0%** | **98,6%** |

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

В соответствии с Федеральным законом от 27 октября 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», основной целью создания многофункциональных центров является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в соответствии с которым «предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя».

Среди заявителей был проведен опрос о том, сколько раз им пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги. В ходе проведенного исследования во всех филиалах МФЦ было установлено, что заявителям в среднем пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) два-три раза, что говорит о среднем уровне административных барьеров по данному показателю (таблица 135).

Информация, представленная в таблице 135, показывает, что уровень административных барьеров по рассматриваемому показателю в целом по МФЦ можно оценить как *средний*. Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе МФЦ им необходимо было обращаться в различные инстанции не более трех раз. По результатам мониторинга 2013 года установлено, что большинство заявителей обращались в различные инстанции также от одного до трех раз.

Таблица 135 ‑ Количество обращений в разрезе МФЦ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Количество обращений в органы власти (органы местного самоуправления и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной услуги)** | | | | | | | | | |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| *Минимальное значение* | 1,63 | 1,57 | 1,57 | 2,14 | 1,56 | 1,25 | 1,75 | 1,50 | 1,80 | 2 |
| *Среднее значение* | 2,62 | 2,43 | 2,00 | 3,14 | 1,78 | 1,88 | 2,63 | 2,45 | 2,60 | 2,86 |
| *Максимальное значение* | 3,75 | 3,71 | 2,29 | 4,00 | 2,11 | 2,63 | 3,75 | 3,67 | 3,80 | 4 |
| *Модальное значение* | 2,38 | 2,14 | 2,00 | 2,57 | 1,78 | 1,75 | 2,38 | 2,00 | 2,60 | 2 |
| ***Уровень административных барьеров*** | ***средний****[[77]](#footnote-77)* | ***средний*** | ***средний*** | ***средний*** | ***средний*** | ***средний*** | ***средний*** | ***средний*** | ***средний*** | ***средний*** |

Оценка количества обращений заявителей в различные инстанции в разрезе наиболее востребованных услуг представлена в таблице 136.

Таблица 136 ‑ Количество обращений в различные инстанции по услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Значение** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **минимальное** | **среднее** | **максимальное** | **модальное** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0 | 2,17 | 6 | 2 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 2,68 | 10 | 3 |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 1 | 1,65 | 7 | 2 |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 1 | 2,02 | 3 | 2 |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 1 | 2,09 | 5 | 2 |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 1 | 3,22 | 7 | 2 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 1 | 1,82 | 3 | 2 |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 1 | 1,57 | 3 | 1 |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 1 | 1,60 | 3 | 1 |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 2 | 4,63 | 7 | 5 |

Согласно данным таблицы 136, модальное значение количества обращений варьируется от 1 до 5. Представленные значения данного показателя позволяют сделать вывод о том, что принцип «одного окна» не полностью реализован в МФЦ Новосибирской области, хотя в целом свидетельствуют о среднем уровне административных барьеров по данному показателю.

В филиале МФЦ в Барабинском районе максимальное количество обращений установлено по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» и составляет 10 обращений.

***4.3. Количество повторных обращений в один и тот же орган***

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

Рисунок 4 ‑ Количество повторных обращений

На рисунке 4 представлено количество повторных обращений по филиалам МФЦ. Установлено, что нет ни одного филиала, в котором бы отсутствовали повторные обращения заявителей.

Наибольшее количество повторных обращений отмечены заявителями в филиале МФЦ в Куйбышевском и Мошковском районах – до 4 повторных обращений.

В таблице 137 представлены сведения о количестве повторных обращений в разрезе наиболее востребованных услуг.

Таблица 137 ‑ Количество повторных обращений в различные инстанции по услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Значение** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **min** | **среднее** | **max** | **мода** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 2,56 | 8 | 2 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 2 | 2,43 | 5 | 2 |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 1 | 2,25 | 7 | 2 |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержа­щих электронные носители информации | 2 | 2,00 | 2 | 2 |
| 5 | Предоставление компенсации размера вне­сённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразователь­ную программу дошкольного образования | 1 | 2,00 | 2 | 2 |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 1 | 2,81 | 7 | 2 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 1 | 2,00 | 3 | 2 |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 2 | 2,00 | 3 | 2 |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 2 | 2,00 | 2 | 2 |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 2 | 2,83 | 7 | 3 |

По результатам анализа наиболее массовых и востребованных услуг было установлено, что максимальное значение количества повторных обращений варьируется от 2 до 8 раз.

По большинству услуг модальное значение составляет 2 обращения.

Максимальное модальное значение (3 раза) отмечено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде».

Доля отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган – 11,2%.

***4.4. Уровень временных издержек заявителей***

В таблице 138 представлены сведения о временных затратах (в целом) на предоставление наиболее востребованных услуг в разрезе филиалов МФЦ Новосибирской области.

Таблица 138 – Срок предоставления услуги (в целом) в разрезе МФЦ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Временные затраты на услугу (в целом)** | | | | | | | | | |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| *Минимальное значение* | 13 | 2 | 3 | 15 | 7 | 6 | 10 | 2 | 7 | 15 |
| *Среднее значение* | 26,05 | 4,00 | 5,00 | 23,86 | 19,00 | 10,38 | 22,63 | 10,16 | 18,40 | 34,14 |
| *Максимальное значение* | 33 | 8 | 8 | 35 | 28 | 18 | 53 | 24 | 31 | 69 |
| *Модальное значение* | 28 | 2 | 3 | 20 | 19 | 9 | 21 | 6 | 9 | 24 |

Согласно данным, представленным в таблице 138, модальное значение срока предоставления услуг варьируется от 2 до 28 дней.

Наибольшее модальное значение срока предоставления услуги отмечено в филиале МФЦ в Новосибирске – 28 календарных дней.

Среднее значение временных затрат на предоставление услуг (в целом) составило в филиалах МФЦ: в г. Новосибирске – 26,05 дней, в Барабинском районе - 4 дня, в Карасукском районе – 5 дней, в Куйбышевском районе – 23,86 дней, в Купинском районе – 19 дней, в Маслянинском районе – 10,38 дней, в Мошковском районе -22,63 дней, г. Оби – 10,16 дней, Татарском районе – 18,40 дней, Чановском районе -34,14 дней, и т.д.

Таблица 139 отражает информацию о временных затратах на предоставление востребованных услуг.

Таблица 139 ‑ Временные затраты на предоставление услуги (в целом)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Нормативное значение** | **Значение** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **min** | **сред.** | **max** | **мода** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | *41[[78]](#footnote-78)* | 1 | 6,89 | 45 | 5 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | *57[[79]](#footnote-79)* | 1 | 13,78 | 60 | 13 |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | *от 10 дней до 2-х месяцев[[80]](#footnote-80)* | 1 | 10,57 | 140 | 9 |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | *от 1 до 4-х месяцев[[81]](#footnote-81)* | 1 | 22,76 | 30 | 20 |

| Продолжение таблицы 139 | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Нормативное значение** | **Значение** | | | |
| **min** | **сред.** | **max** | **мода** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | *20[[82]](#footnote-82)* | 1 | 8,01 | 30 | 7 |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | *18[[83]](#footnote-83)* | 1 | 43,43 | 220 | 27 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | *75[[84]](#footnote-84)* | 1 | 14,21 | 50 | 14 |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | *от 3 до 8 дней[[85]](#footnote-85)* | 1 | 5,19 | 20 | 4 |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | *5[[86]](#footnote-86)* | 1 | 6,40 | 30 | 8 |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | *не более 2-х месяцев[[87]](#footnote-87)* | 6 | 47,25 | 120 | 42 |

Как показывают данные, представленные в таблице 139, в целом по большинству услуг показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение услуг, находятся в пределах нормативно установленных значений. Исключение составляют следующие услуги:

* Государственная регистрация права собственности (среднее значение – 43,43 дня);
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества (среднее значение – 6,40 дней).

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

Данные таблицы 140 свидетельствуют о том, что средние значения временных затрат заявителей на подготовку пакета необходимых документов по всем МФЦ не превышают 8 календарных дней.

Максимальное значение временных затрат на подготовку пакета документов установлено по филиалу МФЦ Мошковского района и составило 29 дней.

В таблице 140 представлены временные затраты заявителей на подготовку пакета документов, необходимых для получения услуги в разрезе филиалов МФЦ Новосибирской области.

Таблица 140 ‑ Временные затраты на подготовку пакета документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Время на подготовку документов, календарных дней** | | | | | | | | | |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| *Минимальное значение* | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| *Среднее значение* | 5,50 | 3,29 | 4,71 | 3,86 | 3,56 | 3,13 | 7,13 | 1,87 | 2,80 | 3,86 |
| *Максимальное значение* | 10 | 6 | 7 | 6 | 6 | 8 | 29 | 3 | 5 | 8 |
| *Модальное значение* | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 |

Анализ данных мониторинга в разрезе наиболее востребованных услуг представлен в таблице 141.

Таблица 141 ‑ Временные затраты на подготовку пакета документов

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Значение** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **min** | **среднее** | **max** | **мода** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | 2,59 | 30 | 1 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 1 | 3,11 | 12 | 2 |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 1 | 1,88 | 30 | 1 |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 1 | 1,67 | 10 | 1 |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 1 | 3,03 | 14 | 2 |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 1 | 8,74 | 150 | 7 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 1 | 3,36 | 20 | 1 |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 1 | 1,33 | 5 | 1 |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 1 | 1,60 | 10 | 1 |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 2 | 11,63 | 30 | 11 |

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

Данные, представленные в таблице 141, свидетельствуют о том, что временные затраты заявителей на подготовку пакета документов варьируются от 1 до 11 дней.

Максимальное модальное значение временных затрат на подготовку необходимых документов определено по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» и не превышает 11 дней.

Согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 №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 на подачу документов представлены в таблице 142.

Таблица 142 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Время для подачи документов, мин.** | | | | | | | | | |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| *Минимальное значение* | 43 | 9 | 8 | 11 | 6 | 4 | 10 | 7 | 15 | 11 |
| *Среднее значение* | 95,51 | 14,71 | 13,14 | 14,71 | 9,44 | 7,50 | 54,25 | 9,76 | 28,20 | 15,43 |
| *Максимальное значение* | 174 | 19 | 18 | 19 | 13 | 13 | 128 | 13 | 59 | 20 |
| *Модальное значение* | 80 | 15 | 11 | 13 | 9 | 7 | 39 | 9 | 22 | 15 |

Наибольшие средние временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов зафиксированы в филиале МФЦ г. Новосибирска – 95,51 мин. Наименьшее среднее значение временных затрат – в филиале МФЦ Маслянинского района – 7,50 мин.

Модальное значение временных затрат по филиалам МФЦ Новосибирской области варьируется от 7 мин. (филиал МФЦ Маслянинского района) до 80 мин. (филиал МФЦ в г. Новосибирске).

Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов в разрезе востребованных услуг представлены ниже в таблице 143.

Таблица 143 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов по наиболее востребованным услугам

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Нормативное значение** | **Значение** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **min** | **среднее** | **max** | **мода** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 15 | 0 | 27,18 | 380 | 23 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 15 | 3 | 34,43 | 210 | 34 |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 15 | 0 | 36,64 | 420 | 26 |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 15 | 2 | 9,14 | 50 | 7 |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 15 | 2 | 33,55 | 230 | 27 |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | не уста­новлено | 1 | 13,90 | 60 | 12 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 15 | 4 | 28,32 | 180 | 26 |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 15 | 5 | 41,10 | 450 | 27 |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 15 | 0 | 10,00 | 20 | 9 |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 15 | 10 | 18,00 | 40 | 18 |

Информация, представленная в таблице 143, демонстрирует, что лишь по услугам «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации», «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества» среднее значение показателя времени, затрачиваемого заявителями на ожидание в очереди для подачи документов, ниже 15 минут. По остальным анализируемым услугам данный показатель выше нормативного значения.

Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг[[88]](#footnote-88) установлено, что при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах должно обеспечиваться следующее условие обслуживания заявителей: время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражено в таблице 144.

Наибольшие средние временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги зафиксированы в филиале МФЦ Мошковского района – 41,63 мин. Наименьшее среднее значение временных затрат – в филиале МФЦ Купинского района – 6,67 мин.

Модальное значение временных затрат по филиалам МФЦ Новосибирской области варьируется от 6 мин. (филиалы МФЦ Купинского и Маслянинского районов) до 33 мин. (филиал МФЦ Мошковского района).

Таблица 144 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Время для получения результата услуги** | | | | | | | | | |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| ***Минимальное значение*** | 4 | 10 | 9 | 6 | 3 | 4 | 5 | 8 | 11 | 10 |
| ***Среднее значение*** | 28,10 | 16,57 | 14,71 | 11,57 | 6,67 | 7,00 | 41,63 | 10,02 | 24,00 | 14,14 |
| ***Максимальное значение*** | 94 | 21 | 20 | 16 | 12 | 11 | 84 | 15 | 40 | 20 |
| ***Модальное значение*** | 21 | 16 | 12 | 11 | 6 | 6 | 33 | 10 | 24 | 13 |

Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги в разрезе наиболее востребованных услуг представлены ниже в таблице 145.

Таблица 145 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги (в разрезе наиболее востребованных услуг)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Нормативное значение** | **Значение** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **min** | **среднее** | **max** | **мода** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | *не обращается* | 0 | 11,07 | 180 | 11 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | *не обращается* | 0 | 16,36 | 155 | 16 |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | *от 5 мин до 1,5 часов[[89]](#footnote-89)* | 0 | 25,43 | 240 | 24 |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражда­нина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | *15* | 0 | 6,05 | 15 | 4 |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | *не обращается* | 0 | 9,57 | 25 | 7 |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | *не установлено* | 0 | 12,34 | 60 | 7 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | *15* | 0 | 25,57 | 230 | 27 |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | *15* | 0 | 36,38 | 300 | 26 |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | *15* | 0 | 10,60 | 20 | 7 |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | *15* | 5 | 14,63 | 30 | 14 |

Согласно результатам таблицы 145, по услуге «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним» не удалось установить нормативное время ожидания в очереди для получения результата услуги.

Установлено, что по трем услугам («Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг», «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» и «Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования») административными регламентами предусмотрено, что заявитель не обращается за получением результата предоставления услуги.

Превышения среднего значения исследуемого показателя над нормативным отмечено по следующим услугам: «Присвоение звания «Ветеран труда» (25,57 мин.) и «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» (36,38 мин.).

Максимальные показатели были зафиксированы в отдельных случаях по услугам:

* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (максимальное значение – 300 мин.);
* Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (240 мин.);
* Присвоение звания «Ветеран труда» (230 мин.);
* Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (180 мин.);
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (155 мин.).

При этом необходимо отметить, что Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах должно обеспечиваться следующее условие обслуживания заявителей: время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

В ходе проведения исследования установлено, что во исполнение пункта 2.5 Плана выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и в подпункте «е» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»[[90]](#footnote-90) органами государственной власти Новосибирской области приняты меры по приведению нормативных правовых актов в соответствие с требованиями Федерального закона от 28.07.2012 №133-ФЗ, в том числе в ряд административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг внесены изменения в части сокращения времени ожидания в очереди на подачу документов и получение результатов услуг до 15 минут. Однако, несмотря на внесение изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг, в реальности временные затраты ожидания заявителей в очереди выше нормативно установленных, что диктует необходимость принятия ряда мер, направленных на решение данной проблемы.

***4.5. Уровень финансовых издержек***

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

1. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (от 200 до 1 000 руб.[[91]](#footnote-91)).
2. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (от 200 до 500 руб.[[92]](#footnote-92)).
3. Государственная регистрация права собственности (от 1 000 до 15 000 руб.[[93]](#footnote-93)).

В соответствии с законодательством должны предоставляться бесплатно следующие услуги:

* Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
* Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
* Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования
* Присвоение звания «Ветеран труда»;
* Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества;
* Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде.

В таблице 146 представлена информация о сумме официальных расходов на получение услуги.

Таблица 146 – Сумма официальных расходов на получение услуги, руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Сумма официальных расходов** | | | | | | | | | |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| *Минимальное значение* | 200 | 343 | 0 | 0 | 226 | 1550 | 25 | 233 | 80 | 343 |
| *Среднее значение* | 458,88 | 582,71 | 1021,43 | 660,71 | 471,22 | 1844,25 | 211,25 | 600,42 | 799,80 | 833,00 |
| *Максимальное значение* | 854 | 900 | 1900 | 1143 | 944 | 2563 | 533 | 1584 | 1140 | 1429 |
| *Модальное значение* | 1350 | 343 | 29 | 0 | 244 | 1888 | 150 | 583 | 880 | 957 |

Модальное значение суммы официальных расходов по всем филиалам МФЦ варьируется от 0 руб. до 1888 руб. Наибольшие значения модального значения суммы официальных расходов отмечено в филиалах МФЦ Маслянинского района (1888 руб.) и в г. Новосибирске – 1350 руб.

Максимальное значение суммы официальных расходов на получение услуги зафиксировано в филиале МФЦ Маслянинского района и составляет 2563 руб.

Подробный анализ финансовых затрат заявителей на получение наиболее востребованных услуг представлен в таблице 147.

Таблица 147 – Сумма официальных расходов на получение наиболее востребованных услуг (в разрезе услуг)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Нормативное значение** | **Значение** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **min** | **среднее** | **max** | **мода** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 0 | 0 | 0,20 | 30 | 0 |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0 | 0 | 0,11 | 16 | 0 |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 200 - 500 | 0 | 352,25 | 3000 | 175 |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 200 – 1 000 | 200 | 2237,79 | 5000 | 2500 |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 0 | 0 | 0,29 | 12 | 0 |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 1000 – 15000 | 0 | 3073,65 | 12000 | 2457 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0 | 0 | 0,71 | 20 | 0 |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации | 0 | 0 | 157,95 | 2000 | 50 |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 0 | 0 | 205,20 | 1000 | 160 |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 0 | 0 | 2856,43 | 7000 | 1600 |

Данные мониторинга (таблица 147) показывают, что финансовые издержки у заявителей возникли при получении почти всех услуг.

Максимальное значение суммы расходов заявителей составило 12 000 рублей при получении услуги «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

Стоит отметить, что в ходе мониторинга выявлены затраты заявителей при получении нормативно бесплатных услуг. Вероятнее всего, в указанные суммы респонденты включили затраты, связанные с ксерокопированием документов, а также получением сопутствующих документов или услуг.

***4.6. Востребованность услуг посредников***

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

- Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (9,1% опрошенных по данной услуге в филиале МФЦ г. Новосибирска и 23,5% в филиале Мошковского района);

- Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации (50% опрошенных по данной услуге в филиале МФЦ в г. Новосибирске и 14,3% в МФЦ в Маслянинском районе);

- Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (100% опрошенных по данной услуге в филиале МФЦ в Маслянинском районе и 33,3% в филиале МФЦ в Мошковском районе);

- Регистрационный учет граждан Российской) (33,3% опрошенных по данной услуге в филиале МФЦ в г. Новосибирске);

- Выдача сведений из реестра муниципального имущества (8,3% в филиале МФЦ в Маслянинском районе и 11,1% в филиале в Мошковском районе).

В ряде филиалов МФЦ не отмечено ни одного факта обращения к посредникам при получении услуг (Барабинский, Карасукский, Куйбышевский, Купинский, Татарский, Чановский районы, г. Обь).

Ниже в таблице 148 отражены причины привлечения посредников при получении наиболее востребованных услуг.

Таблица 148 – Причины привлечения посредников при получении наиболее востребованных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Если Вы привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов), то почему?" (%)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Экономия времени* | *Сложность прохождения процедур получения услуги* | *Сложность получения отдельных документов* | *Обеспечение более качественного и оперативного оформления документов* | *Посредник был предложен как условие получения результата* |
| 1 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ |  | 5,38% |  | 13,92% | 16,14% |
| 2 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 22,02% |  |  | 23,73% |  |
| 3 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 17,31% | 25,00% | 5,77% |  | 23,08% |
| 4 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ |  |  |  | 8,57% |  |
| 5 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 36,36% |  |  |  | 27,27% |

Согласно данным, представленным в таблице 148, по трем услугам («Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации», «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним», «Выдача сведений из реестра муниципального имущества») респонденты указали, что посредник был предложен как условие получения результата услуги.

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

- Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (максимальное значение - 8000 руб.);

- Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации (максимальное значение - 500 руб.);

- Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (максимальное значение - 200 руб.);

- Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (максимальное значение - 75 руб.).

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

Затруднений при получении услуг на базе МФЦ не возникло лишь у респондентов, опрошенных в Мошковском районе (таблица 149).

В целом по всем филиалам МФЦ 61,45% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении государственных и муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения наиболее востребованных услуг.

Таблица 149 – Отсутствие затруднений при получении услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Затруднений не возникает** | | | | | | | | | | **Доля респондентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 13,1 | 96,2 | 93,8 | 100 | 84,2 | 100 |  | 84,6 | 90,5 | 95,2 | ***68%*** |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 21,6 | 66,7 | 100 | 50 | 100 | 100 |  | 42,9 | 12,5 | 60 | ***45%*** |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации | 81,8 | 87,5 |  | 100 | 100 | 100 |  |  | 90,9 | 100 | ***73%*** |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации | 96,4 |  |  |  |  | 100 |  | 100 |  |  | ***98%*** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 35,7 |  | 100 | 100 | 100 |  |  | 100 |  | 90 | ***64%*** |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним |  |  | 50 | 33,3 |  | 100 |  | 73,7 |  |  | ***33%*** |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» |  | 87,5 | 90 | 100 | 100 |  |  | 100 |  |  | ***71%*** |
| 8 | Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации |  | 100 |  |  | 100 | 100 |  |  | 100 | 75 | ***45%*** |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества |  | 100 | 100 |  | 100 | 91,7 |  |  |  |  | ***70%*** |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде |  |  | 66,7 |  | 20 | 100 |  |  |  |  | ***17%*** |

В таблице 150 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях в разрезе услуг.

Таблица 150 –Затруднения при получении государственных и муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в государственных учреждениях для получения данной услуги?" (%)** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***(1)****[[94]](#footnote-94)* | ***(2)*** | ***(3)*** | ***(4)*** | ***(5)*** | ***(6)*** | ***(7)*** | ***(8)*** | ***(9)*** | ***(10)*** | ***(11)*** | ***(12)*** | ***(13)*** | ***(14)*** | ***(15)*** | ***(16)*** | ***(17)*** |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 68% | 7% | 0% | 0% | 2% | 5% | 0% | 0% | 23% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 45% | 8% | 0% | 0% | 3% | 12% | 0% | 0% | 40% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 73% | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 3% | 19% | 8% | 4% | 1% | 0% | 0% | 5% | 0% | 0% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 98% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

| Продолжение таблицы 150 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в государственных учреждениях для получения данной услуги?" (%)** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ***(1)****[[95]](#footnote-95)* | ***(2)*** | ***(3)*** | ***(4)*** | ***(5)*** | ***(6)*** | ***(7)*** | ***(8)*** | ***(9)*** | ***(10)*** | ***(11)*** | ***(12)*** | ***(13)*** | ***(14)*** | ***(15)*** | ***(16)*** | ***(17)*** |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образователь­ных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 64% | 10% | 0% | 0% | 2% | 5% | 0% | 0% | 33% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 6 | Государственная регистра­ция прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 33% | 8% | 0% | 0% | 17% | 29% | 8% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 71% | 0% | 0% | 0% | 3% | 3% | 0% | 0% | 18% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 45% | 6% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 37% | 3% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 70% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 14% | 15% | 0% | 0% | 39% | 71% | 30% | 11% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
|  |  | **61,5** | **5,96** | **0,0** | **0,0** | **4,24** | **8,96** | **1,73** | **0,98** | **21,0** | **1,68** | **0,84** | **0,28** | **0,0** | **0,0** | **0,84** | **0,00** | **0,14** |

*(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, 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 услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.);*

*(12) - Недостаточный профессиональный уровень работников органов власти;*

*(13) - Низкая культура работников органов власти;*

*(14) - Вымогательство при оформлении документов;*

*(15) - Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги;*

*(16) - Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»);*

*(17) – Другое*

Среди основных затруднений заявители указали:

* большие очереди (21,01%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (8,96%);
* требование избыточных документов, сведений (5,96%);
* сложность заполнения официальных форм (бланков) (4,24%).

Эти виды затруднений заявители указали по большинству востребованных услуг. Выявление данных видов затруднений позволяет сделать вывод о том, что в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» не полностью решена главная задача многофункциональных центров – организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в соответствии с которым заявители должны быть избавлены от необходимости посещения большого количества инстанций при получении услуг.

Никто из опрошенных не указал такие виды затруднений как:

* необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги;
* ошибки в конечном результате предоставления услуги;
* низкая культура работников органов власти;
* вымогательство при оформлении документов;
* избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»).

В разрезе анализируемых услуг никаких затруднений у заявителей не возникло при получении следующих услуг:

* Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации;
* Выдача сведений из реестра муниципального имущества.

По услуге «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации» отмечалось наименьшее количество затруднений и по результатам мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2013 году.

В таблице 151 представлена информация о том, на каких этапах у респондентов возникали трудности при получении наиболее востребованных услуг:

Таблица 151 – Этапы получения услуги, на которых заявители испытали наибольшие трудности

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Скажите, пожалуйста, на каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности?" (%)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Сбор необходимых для получения услуги документов* | *Подача документов в орган* | *Прохождение документов в органе* | *Получение результата услуги* | *Не испытывали трудности* |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 50,71% | 28,57% | 9,22% | 14,28% | 11,52% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 45,23% | 46,95% | 6,96% | 7,83% | 7,82% |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 20,24% | 21,52% | 26,58% | 35,43% | 16,46% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 6,76% | 8,49% | 42,38% | 6,77% | 47,45% |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образователь­ных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 51,71% | 25,88% | 3,45% | 12,07% | 6,90% |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 57,67% | 0,00% | 17,31% | 5,77% | 36,56% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 47,37% | 21,05% | 18,42% | 23,68% | 7,89% |

| Продолжение таблицы 151 | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Скажите, пожалуйста, на каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности?" (%)** | | | | |
| *Сбор необходимых для получения услуги документов* | *Подача документов в орган* | *Прохождение документов в органе* | *Получение результата услуги* | *Не испытывали трудности* |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 25,70% | 37,16% | 8,59% | 48,58% | 11,43% |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 36,36% | 0,00% | 3,03% | 27,29% | 39,38% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 64,29% | 3,57% | 63,11% | 45,24% | 3,57% |
|  |  | **41,88%** | **24,51%** | **15,92%** | **18,16%** | **16,67%** |

Основные трудности у респондентов возникли на этапах сбора необходимых для получения услуги документов (41,88% опрошенных) и подачи документов в орган (24,51%).

Ниже в таблице 152 отражено мнение респондентов по поводу улучшения качества предоставления услуг.

Таблица 152 – Улучшение качества предоставления услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?"** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *улучшилось* | *скорее улучшилось* | *осталось без изменений* | *скорее ухудшилось* | *ухудшилось* | *затрудняюсь ответить* | *не получал данную услугу ранее* |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 39,64% | 20,30% | 22,56% | 2,30% | 0,00% | 9,22% | 5,99% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком. | 11,31% | 13,91% | 32,19% | 0,87% | 0,00% | 8,69% | 32,18% |

| Продолжение таблицы 152 | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?"** | | | | | | |
| *улучшилось* | *скорее улучшилось* | *осталось без изменений* | *скорее ухудшилось* | *ухудшилось* | *затрудняюсь ответить* | *не получал данную услугу ранее* |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 22,79% | 25,31% | 5,07% | 1,27% | 8,87% | 3,80% | 32,92% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 22,04% | 20,32% | 6,79% | 0,00% | 0,00% | 3,37% | 47,44% |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 27,60% | 15,53% | 27,59% | 0,00% | 0,00% | 8,64% | 20,69% |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 7,70% | 13,48% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 78,85% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 7,89% | 0,00% | 13,16% | 2,63% | 0,00% | 5,26% | 71,05% |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 3,57% | 2,87% | 0,00% | 0,00% | 14,27% | 11,45% | 67,84% |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 30,29% | 6,05% | 3,03% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 60,63% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
|  | **Среднее значение** | **23,0%** | **15,6%** | **16,3%** | **1,12%** | **1,7%** | **6,4%** | **35,8%** |

Установлено, что 23,0% опрошенных считают, что качество предоставления услуг за последние 6 лет улучшилось, 16,3% респондентов считают, что осталось без изменений. Не смогли оценить изменения в качестве предоставления услуг, поскольку не получали данные услуги ранее, 35,8% респондентов.

В ходе проведенного исследования некоторые заявители указали на то, что, их не устроило качество предоставления услуги. Данные факты установлены:

* в филиале МФЦ Татарского района по услуге «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;
* в филиале МФЦ Маслянинского района по услугам «Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»; «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской федерации, содержащих электронные носители информации» и «Выдача сведений из реестра муниципального имущества»;
* в филиалах МФЦ Купинского района и г. Обь по услуге «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

Респонденты в двух филиалах МФЦ отметили, что имеют опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления государственных и муниципальных услуг:

11,1% опрошенных в Маслянском районе по услуге «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;

5,3% опрошенных в г. Оби по услуге «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

С жалобой в суд обращались заявители Маслянского района по услуге «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг». Конечный результат рассмотрения жалобы был оценен ими как «очень хорошо».

В ходе проведения опроса определено, что 63,7% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в филиале МФЦ и лишь 1,7% - нет (таблица 153).

Таблица 153 – Удовлетворенность респондентов условиями ведения приема посетителей в МФЦ

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **"Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в филиале МФЦ, где Вы получали данную услугу?", (%)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *да* | *скорее да* | *скорее нет* | *нет* | *затрудняюсь ответить* |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 74,08% | 21,66% | 10,13% | 0,46% | 0,91% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 46,09% | 42,62% | 9,56% | 0,87% | 0,88% |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 68,35% | 18,98% | 6,32% | 6,32% | 0,00% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 81,39% | 16,92% | 0,00% | 1,70% | 0,00% |

| Продолжение таблицы 153 | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **"Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в филиале МФЦ, где Вы получали данную услугу?", (%)** | | | | |
| *да* | *скорее да* | *скорее нет* | *нет* | *затрудняюсь ответить* |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 39,66% | 39,64% | 0,00% | 0,00% | 3,46% |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 65,38% | 32,68% | 0,00% | 0,00% | 1,94% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 81,58% | 13,16% | 5,26% | 0,00% | 0,00% |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 45,01% | 34,99% | 8,55% | 11,44% | 0,00% |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 69,70% | 27,28% | 0,00% | 0,00% | 3,02% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 64,28% | 32,15% | 3,57% | 0,00% | 0,00% |
|  |  | **63,7%** | **27,3%** | **6,2%** | **1,7%** | **1,0%** |

В ходе проведения опроса респондентам был задан следующий вопрос: «Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?»

Выяснено, что для респондентов наибольшее значение имеют:

* сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (29% опрошенных);
* сокращение числа требуемых документов (20%);
* сокращение срока предоставления услуги (15%);
* удобство графика работы учреждения (10%);
* сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (7%).

Ниже в таблице 154 отражены данные по этому вопросу в разрезе востребованных услуг.

Таблица 154 – Наибольшее значение при получении услуг в будущем

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: "Что для вас имеет наибольшее значение при получении указанной вами услуги в будущем?"(%)** | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *8* | *10* | *11* | *12* | *13* |
| 1 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 4% | 30% | 3% | 17% | 5% | 0% | 6% | 6% | 5% | 1% | 1% | 1% | 44% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 5% | 50% | 1% | 36% | 7% | 1% | 6% | 6% | 2% | 0% | 2% | 1% | 17% |
| 3 | Выдача (замена) и учет паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ | 27% | 27% | 6% | 1% | 4% | 0% | 10% | 11% | 8% | 4% | 1% | 3% | 49% |
| 4 | Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации | 34% | 0% | 0% | 0% | 0% | 7% | 2% | 29% | 19% | 2% | 8% | 2% | 3% |
| 5 | Предоставление компенсации размера внесённой родительской платы за содержание ребенка в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | 2% | 50% | 2% | 19% | 19% | 0% | 5% | 5% | 10% | 3% | 5% | 0% | 36% |
| 6 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 19% | 10% | 0% | 31% | 15% | 12% | 25% | 26% | 14% | 2% | 0% | 2% | 4% |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 21% | 24% | 0% | 32% | 5% | 0% | 13% | 5% | 5% | 5% | 0% | 0% | 29% |
| 8 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ | 9% | 40% | 6% | 17% | 6% | 3% | 17% | 6% | 3% | 0% | 3% | 0% | 40% |
| 9 | Выдача сведений из реестра муниципального имущества | 39% | 12% | 3% | 12% | 0% | 0% | 9% | 18% | 9% | 3% | 6% | 0% | 27% |
| 10 | Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 45% | 8% | 0% | 65% | 18% | 44% | 25% | 11% | 0% | 0% | 0% | 0% | 4% |
|  |  | **15%** | **29%** | **2%** | **20%** | **7%** | **3%** | **9%** | **10%** | **7%** | **2%** | **2%** | **1%** | **30%** |

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 вежливость и профессионализм сотрудников*
10. *улучшение территориальной доступности органа власти*
11. *получение информации о стадии рассмотрения обращения*
12. *другое*

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

1. Использование электронных средств связи при осуществлении межведомственного взаимодействия МФЦ с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, что повысит скорость взаимодействия и значительно сократит временные затраты на оказание услуг.
2. Разработка и утверждение технологических схем[[96]](#footnote-96) предоставления государственных услуг и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ (по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставление которой организуется по принципу «одного окна» в МФЦ).

Разработанные исполнительным органом государственной власти, органом местного самоуправления технологические схемы позволят обеспечить сотрудников МФЦ достаточным объемом информации, что, в свою очередь, будет способствовать повышению уровня компетентности сотрудников многофункциональных центров при работе с заявителями. Внедрение в МФЦ разработанных исполнительным органом государственной власти, органом местного самоуправления технологических схем позволит избежать ошибок и недостаточности сведений, занесенных в АИС МФЦ IT-специалистами на основе административных регламентов.

1. Обеспечение автоматизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом внедрения технологических схем.
2. Принятие мер, направленных на сокращение числа требуемых от заявителя документов.
3. Принятие мер, направленных на сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов, получения результатов услуги, а также временных затрат на предоставление услуги в целом.
4. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ по *жизненным ситуациям*.
5. Повышение доступности информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, в том числе по *жизненным ситуациям.*
6. Обеспечение возможности заявителю ознакомиться с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление услуги.
7. Осуществление уполномоченным МФЦ систематического контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг в филиалах МФЦ, в том числе путем проведения «контрольных закупок»[[97]](#footnote-97).
8. Совершенствование подготовки специалистов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по *принципу «одного окна».* Подготовка специалистовдолжна быть ориентирована на получение специалистами знаний:

- о нормативных правовых актах, регламентирующих деятельность *МФЦ*;

- об административных регламентах, определяющих порядок предоставления отдельных государственных и муниципальных услуг;

- об организации предоставления государственных и муниципальных услуг по *принципу «одного окна*» в *МФЦ*;

- об основных пользовательских интерфейсах *АИС МФЦ*;

- о порядке формирования и направления межведомственных запросов в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления;

- об основах психологии и социологии, о технологии эффективной коммуникации при взаимодействии с заявителями и др.

Результатом качественного изменения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров должно стать повышение доли удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг.

# 3 Аналитический отчет о результатах мониторинга осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области

## 3.1 Методика проведения исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ

В соответствии с пунктом 4.3.1. Описания объекта закупки перед Консультантом поставлена задача разработать методику исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, в том числе:

- показатели, подлежащих исследованию, в том числе параметры уровня осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», общий уровень осведомленности заявителей, иных показателей, необходимых для оценки уровня осведомленности населения Новосибирской области о деятельности МФЦ в соответствии с требованиями законодательства;

- требования к периодичности проведения исследования;

- альбом форм (анкет) для проведения опросов (интервью);

- требования к организации и проведению опроса;

- альбом форм для подготовки сводной отчетности по результатам исследования;

- порядок обработки результатов опроса;

- порядок расчета показателей по результатам исследования;

- структуру отчета по результатам исследования и рекомендаций по его формированию.

Мониторинг осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна» (далее – Мониторинг осведомленности), направлен на выполнение трех базовых функций:

информационная функция, т.е. обеспечение органа государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за качество предоставления государственных и муниципальных услуг, достоверными сведениями об уровне осведомленности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

корректирующая функция – изучение эффективности осуществляемой информационной политики о деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

прогнозная функция – прогнозная оценка количества заявителей, обращающихся в МФЦ, степень загрузки специалистов МФЦ и т.д. В качестве основного метода сбора данных предлагается проведение социологического опроса.

Целью мониторинга является выявление, анализ и оценка уровня осведомленности жителей Новосибирской области (получателей государственных и муниципальных услуг) о возможностях получения таких услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

В соответствии с целью определены задачи исследования:

- выявление фактического значения уровня осведомленности жителей Новосибирской области (получателей государственных и муниципальных услуг) о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;

- оценка территориальной дифференциации уровня осведомленности жителей Новосибирской области (получателей государственных и муниципальных услуг) о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;

- выявление наиболее эффективных каналов информирования заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ;

- сбор данных для оценки и эффективности деятельности органов исполнительной власти Новосибирской области, ГАУ НСО «МФЦ» по организации информирования жителей Новосибирской области о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

С учетом целей и задач исследования определен *метод сбора информации - социологический опрос*. Данный метод наиболее эффективен при сборе ограниченного объема информации у большого числа людей. Социологический опрос может быть проведён в форме анкетирования, когда опрашиваемый сам заполняет анкету в присутствии анкетера или без него, либо в форме интервьюирования, которое предполагает личное общение с опрашиваемым, когда исследователь сам задает вопросы и фиксирует ответы. Оно проводится в форме либо прямого интервью («лицом к лицу»), либо опосредованного (например, телефонное интервью). В случае Мониторинга осведомленности рекомендовано *стандартизированное интервью*, отличительной особенностью и которого является жесткая последовательность, заранее подготовленные четкие формулировки вопросов и продуманные модели ответов на них. Стандартизованное интервью следует проводить по опросному листу анкеты. Соответствующий опросный лист разработан Консультантом и включен в Методику в качестве приложения (Приложение №1 к Методике).

В качестве *территории для проведения исследования* определена вся Новосибирская область. Такой подход основан на том, что в соответствии с требованиями Указа Президента РФ от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году должна составлять не менее 90%, такая возможность должна быть предоставлена всем жителям Российской Федерации, независимо от места жительства. Следовательно, информацией о возможности получения услуг по принципу «одного окна» также должны быть охвачены все граждане.

В качестве точек проведения опроса рекомендованы общественные места, такие как кинотеатры, поликлиники, торговые центры и пр., в том числе – места предоставления государственных и муниципальных услуг. Возраст респондентов не должен быть меньше 18 лет, поскольку только с этого возраста граждане Российской Федерации приобретают правовую дееспособность и могут самостоятельно обращаться за получением государственных и муниципальных услуг. В целях исключения «неквалифицированных», случайных респондентов, рекомендуется исключить из числа опрашиваемых лиц, проживающих в Новосибирской области менее года.

По результатам мониторинга должны быть рассчитаны значения следующих показателей:

1. *Уровень осведомленности о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».* Значение показателя должно быть определено в целом по Новосибирской области и по каждому городскому округу или муниципальному району. Показатель рассчитывается по формуле (1)

(1)

где

Кда – количество респондентов, знающих о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

Кобщ – общее количество опрошенных.

Для расчета показателя «Уровень осведомленности» используются данные, собранные при ответах заявителей на вопрос №1 анкеты «Знаете ли Вы, что в Новосибирской области Вы можете получить государственных и муниципальных услуг в МФЦ по принципу «одного окна».

1. *Доля информационного канала.* Данный показатель позволяет оценить фактическую роль каждого информационного канала в общем информационном поле по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Показатель рассчитывается по формуле (2)

, (2)

где

К *ик i* – количество респондентов, указавших в качестве источника информации об МФЦ i-ый информационный канал (например, телевидение)

К*да* – количество респондентов, знающих о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

Для расчета значения показателя «Доля информационного канала» используются данные, собранные при ответах заявителей на вопрос №2 анкеты «Из какого источника Вы узнали о возможности получения услуг в МФЦ по принципу одного окна».

1. *Востребованность информационного канала*. Показатель дает представление о том, какие каналы предпочитают респонденты для получения официальной информации, его значение рассчитывается для каждого из типов информационных каналов по формуле (3)

(3)

где

К *польз. ик i* – количество респондентов, указавших что они используют i-ый информационный канал для получения официальной информации;

К*общ* – общее количество опрошенных.

Для расчета показателя «Востребованность информационного канала» используются данные, собранные при ответах заявителей на вопрос №5 анкеты «Каким источником Вы обычно пользуетесь для получения официальной информации».

1. *Действенность информационного канала.* Показатель дает представление о том, какие каналы респонденты считают наиболее эффективными для получения официальной информации, его значение рассчитывается для каждого из типов информационных каналов по формуле (4).

(4),

где

К эффект. ик *i* – количество респондентов, считающих i-ый информационный канал эффективным для получения официальной информации

К*общ* – общее количество опрошенных

Для расчета значения показателя «Эффективность информационного канала» используются данные, собранные при ответах заявителей на вопрос №6 анкеты «Какой из способов информирования населения о деятельности МФЦ, по Вашему мнению, является наиболее эффективным».

1. *Качество информации.* Позволяет оценить качество информации о деятельности МФЦ по таким критериям как доступность, понятность и достаточность. Значение показателя рассчитывается как среднее арифметическое доли респондентов, которые сочли информацию понятной и доступной, а также достаточно (исчерпывающей) по формуле (5).

(5)

где

К *достаточ* – количество респондентов, считающих полученную о деятельности МФЦ информацию достаточной и исчерпывающей

К *понятн* – количество респондентов, считающих полученную о деятельности МФЦ информацию понятной и доступной

К*да* – количество респондентов, знающих о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

Для расчета значения показателя используются данные, полученные в качестве ответов на вопрос анкеты №3 «Была ли информация о деятельности МФЦ, которую Вы получили, достаточной и исчерпывающей?» и №4 «Была ли информация о деятельности МФЦ, которую Вы получили, понятной и доступной?».

Предложенные показатели и порядок их расчета включены в Методику в качестве приложения (Приложение №3 к Методике).

С учетом предлагаемых показателей сформирована структура отчета о результатах мониторинга (приложение №4 к Методике).

Методика проведения исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможности их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, представлена в Приложении 42 к настоящему Отчету.

## 3.2 Аналитический отчет о результатах апробации Методики проведения исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, в разрезе муниципальных образований, в которых проводился мониторинг

В соответствии с требованиями Описания объекта закупки, и Методики проведения исследования осведомленности, социологические опросы (полевые исследования) с целью определения осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна» в период с 16.10.2014 по 16.11.2014 проведены в 5 городских округах и 30 муниципальных районах Новосибирской области. Общее количество респондентов – 2 100, в том числе в городских округах – 670 человек, в муниципальных районах – 1 430 человек.

По результатам полевых исследований сформирован массив данных, проведено их агрегирование и оценка, выполнен расчет показателей уровня осведомленности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ (табл. 155)

Таблица 155 – Основные показатели уровня осведомленности заявителей

| № п/п | Наименование показателя | Значение показателя |
| --- | --- | --- |
|  | **Уровень осведомленности** о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» | 36,67% |
|  | **Доля информационного канала** в информировании об МФЦ |  |
|  | телевидение | 27,0% |
|  | официальный сайт органа власти (местного самоуправления) в сети Интернет | 28,0% |
|  | официальный сайт МФЦ в сети Интернет | 15,5% |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет | 2,3% |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы); | 11,2% |
|  | объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.) | 2,8% |
|  | информирование в органе исполнительной власти (местного самоуправления) | 6,8% |
|  | рассказы знакомых | 5,7% |
|  | иные источники информации | 0,8% |
|  | **Востребованность** информационного канала |  |
|  | телевидение | 44,2% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Продолжение таблицы 155 | | |
| № п/п | | Наименование показателя | Значение показателя | |
|  | | официальные сайты органов власти (местного самоуправления), МФЦ и пр. в сети Интернет | 34,9% | |
|  | | новостные и прочие сайты в сети Интернет | 5,1% | |
|  | | печатные СМИ (газеты, журналы); | 17,0% | |
|  | | рассказы знакомых | 16,0% | |
|  | | иные источники информации | 5,1% | |
|  | | **Действенность** информационного канала |  | |
|  | | телевидение | 29,4% | |
|  | | официальные сайты органов власти (местного самоуправления), МФЦ и пр. в сети Интернет | 36,4% | |
|  | | новостные и прочие сайты в сети Интернет | 4,6% | |
|  | | печатные СМИ (газеты, журналы); | 22,9% | |
|  | | объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.) | 9,1% | |
|  | | иные источники информации | 11,4% | |
|  | | **Качество** информации | 92,0% | |

Как показывают результаты мониторинга, уровень осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, составляет в среднем по Новосибирской области 36,67%.

В разрезе муниципальных образований можно выявить 5 основных групп в зависимости от степени осведомленности (в табл. 156):

* с высоким уровнем осведомленности (выше 70%) – 2 муниципалитета;
* выше среднего (50-70%) – 6 муниципальных образований;
* средним (25-50%) – 21 муниципальное образование;
* низким (ниже 25%, но выше 0%) – 4.
* нулевым (никто из респондентов не знает про МФЦ) - 2.

Таблица 156 – Уровень осведомленности о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по муниципальным образованиям

| **№ группы** | **Муниципальное образование** | **Уровень осведомленности** | **Категория** | **Примечания** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I | Здвинский | 100,00% | высокий (выше 70%) |  |
| Северный | 73,67% | моб. МФЦ |
| II | Маслянинский | 69,70% | выше среднего (50-70%) | МФЦ |
| Карасукский | 60,00% | МФЦ |
| Новосибирск | 52,09% | МФЦ |
| Чулымский | 50,00% |  |
| Кыштовский | 50,00% |  |
| Чистоозерный | 50,00% |  |
| III | Ордынский | 46,68% | средний (25-50%) |  |
| Венгеровский | 46,67% | моб. МФЦ |
| Барабинский | 45,45% | МФЦ |
| Купинский | 43,60% | МФЦ |
| Сузунский | 42,85% |  |
| Татарский | 40,82% | МФЦ |
| Коченевский | 39,29% |  |
| Искитим | 38,16% |  |
| Чановский | 37,14% | МФЦ |
| Баганский | 36,00% | моб. МФЦ |
| Мошковский | 35,46% | МФЦ |
| Бердск | 35,30% |  |
| Кочковский | 34,62% |  |
| Обь | 34,55% |  |
| Болотнинский | 32,50% | моб. МФЦ |
| Искитимский | 32,31% |  |
| Усть-Таркский | 30,00% | моб. МФЦ |
| Доволенский | 30,00% |  |
| Краснозерский | 28,89% | моб. МФЦ |
| Черепановский | 28,34% | моб. МФЦ |
| Колыванский | 25,71% |  |
| IV | Тогучинский | 18,48% | низкий (ниже 25%, но выше 0%) |  |
| Куйбышевский | 18,45% | МФЦ |
| Убинский | 16,00% | моб. МФЦ |
| Новосибирский | 4,23% | ТОСП[[98]](#footnote-98) |
| V | Каргатский | 0,00% | нулевой |  |
| Кольцово | 0,00% |  |

Большинство муниципальных образований в Новосибирской области (27 из 35 или 77,1%) относятся к группе с уровнем осведомленности «средний» и ниже.

Как видно из таблицы 156, связь между наличием в муниципальном образовании МФЦ и уровнем осведомленности не прослеживается: лидирует по данному показателю район, который не обслуживается даже мобильными МФЦ, в то время как в группе с низким уровнем осведомленности присутствуют район с действующим МФЦ, с мобильным МФЦ и с ТОСП.

В качестве информационного канала, по которому респонденты узнали о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна, наибольшее количество респондентов назвали сайты органов власти и местного самоуправления в сети Интернет (28%), а также телевидение (27%) (табл. 157).

Наиболее часто *интернет сайты* в качестве источника информации об МФЦ называли респонденты в Кочковском, Ордынском, Черепановском (по 100%) и Коченевском (81,88%) районах. Не указывали интернет-сайты в качестве источника информации об МФЦ опрошенные в Барабинском, Болотнинском, Куйбышевском, Татарском, Убинском районах, Бердске и Искитиме. *Телевидение* чаще всего называли жители следующих муниципальных образований: Искитим – 86,96%, Бердск – 85,72%, Болотнинский – 76,93%, Купинский - 76,50%, Искитимский – 74,08%, Кыштовский – 70,00%, Северный – 64,19% районы. Совсем не упомянули телевидение в качестве источника информации об МФЦ – в 13 муниципальных образованиях: Баганский, Венгеровский, Доволенский, Коченевский, Кочковский, Куйбышевский, Ордынский, Татарский, Тогучинский, Усть-Таркский, Чановский, Черепановский районы и р.п. Кольцово.

Таблица 157 – Информационный канал, по которому респонденты узнали о возможности получения услуг на базе МФЦ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Наименование муниципального образования** | *1. По телевидению* | *2. Из официального сайта органа власти (МСУ) в сети Интернет* | *3. Из официального сайта МФЦ в сети Интернет;* | *4. Из новостных и прочих сайтов в сети Интернет* | *5. Из газет, журналов;* | *6. Из объявл­ений в обще­ственных местах (поли­клинике, шко­ле, библио­теке и пр.)* | *7. Рассказали в органе исполнительной власти (МСУ), куда я обращался;* | *8. Рассказали знакомые;* | *9. Иной источник* |
|  | | ***По МР*** | ***24,40%*** | ***28,12%*** | ***11,36%*** | ***1,30%*** | ***15,08%*** | ***2,05%*** | ***6,14%*** | ***10,24%*** | ***1,30%*** |
| 1 | | Баганский | 0,00% | 33,33% | 44,44% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 22,22% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | | Барабинский | 16,00% | 0,00% | 12,00% | 0,00% | 36,00% | 8,00% | 24,00% | 4,00% | 0,00% |
| 3 | | Болотнинский | 76,93% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 7,69% | 0,00% | 0,00% | 15,38% | 0,00% |
| 4 | | Венгеровский | 0,00% | 7,11% | 0,00% | 7,11% | 57,21% | 7,11% | 0,00% | 21,44% | 0,00% |
| 5 | | Доволенский | 0,00% | 44,44% | 22,22% | 0,00% | 33,33% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 6 | | Здвинский | 32,00% | 8,00% | 8,00% | 16,00% | 8,00% | 8,00% | 20,00% | 0,00% | 0,00% |
| 7 | | Искитимский | 74,08% | 7,40% | 3,70% | 0,00% | 14,82% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 8 | | Карасукский | 30,57% | 24,98% | 30,57% | 0,00% | 0,00% | 2,80% | 11,09% | 0,00% | 0,00% |
| 9 | | Каргатский | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 10 | | Колыванский | 9,09% | 18,18% | 18,18% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 9,09% | 27,27% | 18,18% |
| 11 | | Коченевский | 0,00% | 81,88% | 9,11% | 0,00% | 4,50% | 4,50% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 12 | | Кочковский | 0,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 13 | | Краснозерский | 7,69% | 38,46% | 30,77% | 0,00% | 15,38% | 0,00% | 7,69% | 0,00% | 0,00% |
| 14 | | Куйбышевский | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 58,30% | 0,00% | 0,00% | 41,70% | 0,00% |
| 15 | | Купинский | 76,50% | 23,50% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 16 | | Кыштовский | 70,00% | 10,00% | 10,00% | 10,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 17 | | Маслянинский | 18,20% | 11,35% | 6,80% | 2,25% | 13,65% | 0,00% | 15,90% | 27,30% | 4,55% |
| 18 | | Мошковский | 19,56% | 4,35% | 41,33% | 0,00% | 15,23% | 0,00% | 2,15% | 13,05% | 4,32% |
| 19 | | Новосибирский | 28,56% | 28,56% | 0,00% | 0,00% | 28,56% | 0,00% | 14,32% | 0,00% | 0,00% |
| 20 | | Ордынский | 0,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 21 | | Северный | 64,19% | 35,81% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 22 | | Сузунский | 27,57% | 20,69% | 10,35% | 0,00% | 10,35% | 3,47% | 6,87% | 20,69% | 0,00% |
| Продолжение таблицы 157 | | | | | | | | | | | |
| **№ п/п** | | **Наименование муниципального образования** | *1. По телевидению* | *2. Из официального сайта органа власти (МСУ) в сети Интернет* | *3. Из официального сайта МФЦ в сети Интернет;* | *4. Из новостных и прочих сайтов в сети Интернет* | *5. Из газет, журналов;* | *6. Из объявл­ений в обще­ственных местах (поли­клинике, шко­ле, библио­теке и пр.)* | *7. Рассказали в органе исполнительной власти (МСУ), куда я обращался;* | *8. Рассказали знакомые;* | *9. Иной источник* |
| 23 | | Татарский | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 50,00% | 5,00% | 0,00% | 40,00% | 5,00% |
| 24 | | Тогучинский | 0,00% | 50,05% | 8,31% | 0,00% | 33,33% | 0,00% | 0,00% | 8,31% | 0,00% |
| 25 | | Убинский | 25,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 50,00% | 0,00% | 0,00% | 25,00% | 0,00% |
| 26 | | Усть-Таркский | 0,00% | 16,70% | 0,00% | 0,00% | 33,30% | 33,30% | 16,70% | 0,00% | 0,00% |
| 27 | | Чановский | 0,00% | 7,70% | 0,00% | 0,00% | 38,50% | 0,00% | 0,00% | 53,80% | 0,00% |
| 28 | | Черепановский | 0,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 29 | | Чистоозерный | 20,00% | 26,70% | 20,00% | 0,00% | 20,00% | 0,00% | 13,30% | 0,00% | 0,00% |
| 30 | | Чулымский | 43,24% | 56,76% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
|  | | ***По округам*** | ***30,03%*** | ***27,79%*** | ***20,18%*** | ***3,44%*** | ***6,67%*** | ***3,72%*** | ***7,52%*** | ***0,43%*** | ***0,22%*** |
| 31 | | Новосибирск | 15,16% | 35,10% | 23,84% | 3,19% | 7,97% | 5,19% | 8,91% | 0,32% | 0,32% |
| 32 | | Обь | 4,26% | 40,43% | 34,04% | 0,00% | 4,26% | 0,00% | 14,89% | 2,13% | 0,00% |
| 33 | | Бердск | 85,72% | 0,00% | 2,85% | 8,57% | 2,85% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 34 | | Кольцово | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 35 | | Искитим | 86,96% | 0,00% | 2,90% | 4,35% | 4,35% | 1,45% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
|  | | ***По всем МО*** | ***27,01%*** | ***27,97%*** | ***15,46%*** | ***2,29%*** | ***11,18%*** | ***2,82%*** | ***6,78%*** | ***5,69%*** | ***0,80%*** |

*Сайт МФЦ* послужил источником информации о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна для большого числа респондентов в Баганском (44%), Мошковском (41%) районах, г.Оби (34%), Краснозерском и Карасукском районах (по 31%).

В ходе мониторинга респондентам предлагалось ответить на вопрос: «Была ли информация о деятельности МФЦ, которую Вы получили, достаточной и исчерпывающей?», а также «Была ли информация о деятельности МФЦ, которую Вы получили, понятной и доступной?». По мнению большинства опрошенных полученная информация о деятельности МФЦ была достаточной и исчерпывающей (93,6% респондентов), а также понятной и доступной (94,44% респондентов).

Большинство респондентов указали, что *обычно в качестве источников официальной информации* используют *телевидение (44,24%) и сайты* *органов власти и местного самоуправления* *(34, 87%).*. Наибольшей популярностью пользуется телевидение у жителей следующих муниципальных районов: Куйбышевский, Татарский, Убинский, Чановский (по 100,00%), Тогучинский (98,46%), Венгеровский (96,70%). Практически не востребовано телевидение в качестве источника официальной информации в Коченевском (3,60%), Кочко­вском (3,80%), Ордынском ( 4,40%), Доволенском районах (6,70%), а также в городе Обь (9,09%), Кыштовском (10,00%) и Краснозерском (11,10%) районах.

В Оби в качестве источника официальной информации предпочитают использовать официальные сайты органов власти и местного самоуправления (89,09%). Также достаточно высокой популярностью пользуется этот источник в Колыванском (65,7%) и Северном районах (63,2%). Печатные СМИ в качестве источника информации используют 16,95% респондентов (20,4% в городских округах и 15,3% в муниципальных районах), рассказы знакомых – 15,97% (11,65% и 18,02% соответственно).

В таблице 158 представлена информация об информационных каналах, которые, по мнению респондентов, являются наиболее действенными.

Таблица 158 – Информационный канал, который респонденты считают наиболее действенным

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | | **Наименование муниципального образования** | | *1. Телевидение* | | *2. Официальные сайты органа власти (МСУ), МФЦ в сети Интернет* | | *3. Новостные и прочие сайты в сети Интернет* | | *4. Газеты, журналы* | | *5. Объявления в общественных местах* | | *6. Иной источник* | |
|  | | | ***Доля по районам*** | | ***27,81%*** | | ***31,09%*** | | ***2,23%*** | | ***22,78%*** | | ***12,10%*** | | ***14,12%*** | |
| 1 | | | Баганский | | 36,00% | | 24,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 40,00% | |
| 2 | | | Барабинский | | 23,60% | | 7,30% | | 0,00% | | 38,20% | | 14,50% | | 16,40% | |
| 3 | | | Болотнинский | | 67,50% | | 40,00% | | 7,50% | | 37,50% | | 22,50% | | 0,00% | |
| 4 | | | Венгеровский | | 40,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 40,00% | | 20,00% | | 0,00% | |
| 5 | | | Доволенский | | 0,00% | | 23,30% | | 20,00% | | 20,00% | | 36,70% | | 0,00% | |
| 6 | | | Здвинский | | 12,00% | | 20,00% | | 20,00% | | 20,00% | | 28,00% | | 0,00% | |
| 7 | | | Искитимский | | 46,16% | | 6,14% | | 3,05% | | 12,32% | | 3,05% | | 33,88% | |
| 8 | | | Карасукский | | 15,00% | | 45,00% | | 0,00% | | 11,70% | | 0,00% | | 28,30% | |
| 9 | | | Каргатский | | 60,00% | | 56,70% | | 0,00% | | 3,30% | | 0,00% | | 0,00% | |
| 10 | | | Колыванский | | 40,00% | | 74,30% | | 0,00% | | 14,30% | | 0,00% | | 8,60% | |
| 11 | | | Коченевский | | 0,00% | | 37,50% | | 0,00% | | 12,50% | | 0,00% | | 50,00% | |
| 12 | | | Кочковский | | 3,80% | | 53,80% | | 0,00% | | 3,80% | | 0,00% | | 38,50% | |
| 13 | | | Краснозерский | | 0,00% | | 35,60% | | 0,00% | | 2,20% | | 0,00% | | 62,20% | |
| 14 | | | Куйбышевский | | 16,90% | | 0,00% | | 0,00% | | 36,90% | | 44,60% | | 15,40% | |
| 15 | | | Купинский | | 69,20% | | 25,60% | | 5,10% | | 2,60% | | 0,00% | | 0,00% | |
| 16 | | | Кыштовский | | 5,00% | | 5,00% | | 5,00% | | 20,00% | | 50,00% | | 15,00% | |
| 17 | | | Маслянинский | | 48,50% | | 24,20% | | 3,00% | | 48,50% | | 12,10% | | 0,00% | |
| 18 | | | Мошковский | | 40,00% | | 51,82% | | 0,91% | | 14,54% | | 5,45% | | 10,00% | |
| 19 | | | Новосибирский | | 21,82% | | 44,85% | | 0,61% | | 29,09% | | 5,46% | | 0,00% | |
| 20 | | | Ордынский | | 0,00% | | 53,30% | | 0,00% | | 4,40% | | 73,70% | | 40,00% | |
| 21 | | | Северный | | 0,00% | | 73,70% | | 26,30% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | |
| 22 | | | Сузунский | | 61,20% | | 51,00% | | 6,10% | | 32,70% | | 0,00% | | 0,00% | |
| 23 | | | Татарский | | 28,60% | | 0,00% | | 0,00% | | 49,00% | | 22,40% | | 0,00% | |
| 24 | | | Тогучинский | | 9,20% | | 3,10% | | 1,50% | | 52,30% | | 0,00% | | 13,80% | |
| 25 | | | Убинский | | 8,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 52,00% | | 40,00% | | 0,00% | |
| Продолжение таблицы 158 | | | | | | | | | | | | | | |
| **№ п/п** | | **Наименование муниципального образования** | | *1. Телевидение* | | *2. Официальные сайты органа власти (МСУ), МФЦ в сети Интернет* | | *3. Новостные и прочие сайты в сети Интернет* | | *4. Газеты, журналы* | | *5. Объявления в общественных местах* | | *6. Иной источник* | | |
| 26 | | Усть-Таркский | | 5,00% | | 5,00% | | 0,00% | | 70,00% | | 20,00% | | 0,00% | | |
| 27 | | Чановский | | 31,40% | | 0,00% | | 0,00% | | 37,10% | | 31,40% | | 0,00% | | |
| 28 | | Черепановский | | 38,30% | | 43,30% | | 0,00% | | 10,00% | | 1,70% | | 6,70% | | |
| 29 | | Чистоозерный | | 36,70% | | 30,00% | | 0,00% | | 10,00% | | 3,30% | | 20,00% | | |
| 30 | | Чулымский | | 36,24% | | 38,76% | | 1,27% | | 3,77% | | 1,25% | | 17,50% | | |
|  | | ***Доля по округам*** | | ***32,80%*** | | ***47,50%*** | | ***9,56%*** | | ***23,23%*** | | ***2,80%*** | | ***5,59%*** | | |
| 31 | | Новосибирск | | 19,42% | | 67,94% | | 5,59% | | 27,65% | | 3,53% | | 0,59% | | |
| 32 | | Обь | | 5,45% | | 89,09% | | 0,00% | | 18,18% | | 0,00% | | 1,82% | | |
| 33 | | Бердск | | 42,35% | | 22,35% | | 38,82% | | 27,06% | | 1,18% | | 4,71% | | |
| 34 | | Кольцово | | 22,50% | | 42,50% | | 2,50% | | 35,00% | | 0,00% | | 0,00% | | |
| 35 | | Искитим | | 68,12% | | 4,38% | | 7,50% | | 10,63% | | 3,76% | | 19,38% | | |
|  | | ***Доля по всем МО*** | | ***29,41%*** | | ***36,38%*** | | ***4,59%*** | | ***22,93%*** | | ***9,10%*** | | ***11,37%*** | | |

Наиболее *действенным источником официальной информации* заявители все же считают сайты органов власти и местного самоуправления (34,0%), телевидение занимает только второе место с результатом 29,4%. Наибольшая доля респондентов, считающих наиболее действенным каналом интернет-сайты органов власти – в г. Обь (89,09%), Колыванском (74,3%), Северном (73,7%) районах и Новосибирске (60%). *Совершенно бесполезными сайты органов власти и местного самоуправления* представляются респондентам из Венгеровского, Куйбышевского, Татарского, Убинского, Чановского районов.

Телевидение считают наиболее действенным источником официальной информации большинство респондентов в Купинском (69,20%), Болотнинском (67,50%), Сузунском (61,20%), Каргатском (60,00%) районах и городе Искитиме (68,12%).

Достаточно высоко оценивают жители Новосибирской области действенность печатных СМИ (газет, журналов) в качестве источников официальной информации (23,4%). Наиболее часто их в качестве действенных источников информации указывали респонденты в Усть-Таркском (70,00%), Тогучинском (52,30, Убинском районах (52,00%). Низкой является действенной печатных СМИ по мнению опрошенных в Баганском, Северном районах (по 0%), а также в Краснозерском (2,2%), Купинском (2,6%), Каргатском (3,3%), Чулымском (3,77%), Кочковском (3,8%) и Ордынском (4,4%) районах.

По результатам мониторинга осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, можно сделать вывод, что в среднем по Новосибирской области о такой возможности знают 36,67% жителей. Принимая во внимание, что с начала деятельности в Новосибирской области многофункциональных центров прошло уже 7 лет, такой уровень можно охарактеризовать как достаточно низкий. Степень осведомленности не зависит от наличия (отсутствия) в муниципальном образовании действующего многофункционального центра.

В целях повышения информированности населения Новосибирской области о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», рекомендуется развернуть более массированную информационную кампанию, раскрывающую особенности и преимущества такого способа получения государственных и муниципальных услуг. Для повышения ее эффективности целесообразно использовать каналы информирования, которые являются с точки зрения населения наиболее действенными: прежде всего, официальные сайты органов власти и местного самоуправления в сети Интернет, во-вторых, телевидение, а также печатные средства массовой информации. Телевидение целесообразно привлекать при наличии разовых информационных поводов (открытие нового филиала МФЦ, организация предоставления нового направления услуг и пр.), а сайты органов власти и местного самоуправления в сети интернет использовать в качестве постоянно действующего источника актуальной информации о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. По результатам проведения мониторинга *удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области:*

а) дана оценка уровня административных барьеров;

б) подготовлены рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью.

По согласованию с Заказчиком определены 10 государственных услуг для проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области. Общее количество заявителей, опрошенных в ходе мониторинга, составило 150 человек. Опрос проводился в г. Новосибирске, в точках предоставления исследуемых услуг, а также среди получателей услуг, перечень которых предоставлен органами исполнительной власти Новосибирской области.

*Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности.* Анализ комплексной государственной услуги «Регистрация юридического лица» позволил выявить административные барьеры при выходе субъекта предпринимательства на рынок.

При получении регистрации заявителям приходилось обращаться в Инспекцию УФНС, Фонд социального страхования, Фонд обязательного медицинского страхования, Пенсионный фонд России, Органы статистики. Данный факт противоречит п. 4 ст. 11 Федерального закона № 129-ФЗ, согласно которому Инспекция УФНС в течение не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации должна предоставить необходимые сведения в государственные органы, определенные Правительством РФ.

Оценка административных барьеров *при выходе на определенные рынки деятельности* осуществлялась на основе данных мониторинга, проведенного по 9 государственным услугам, предоставляемых органами исполнительной власти Новосибирской области и связанных с лицензированием и выдачей разрешений.

Уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения всех рассматриваемых услуг, находится на «среднем», «высоком» и «очень высоком» уровнях.

По большинству государственных услуг (66,7%) среднее количество обращений в органы власти превышает 2 раза, что, не соответствует целевому показателю Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (не более 2-х обращений).

Показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение государственных услуг, все находятся в пределах установленных нормативных значений.

По четырем услугам из девяти не соблюдается время ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата. Однако, в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов и при получение результата меньше, чем нормативно установлено, т.е. не более 15 минут.

При получении большинства услуг респонденты понесли финансовые затраты, не превышающие нормативно установленные (по 6-ти услугам). По 3-м услугам из 9-ти было отмечено привлечение сторонних организаций (посредников) для получения результата услуги. Наибольшая стоимость услуг посредников составила 25 000 руб.

По услуге «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений» был выявлен факт мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур. Сумма затрат при этом составила 600 рублей.

Большинство опрошенных (60,7%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Больше всего заявители недовольны хождением по многим кабинета (9,6%), требованием избыточных документов (7,4%), а также сложностью заполнения официальных бланков, большими очередями и необоснованными отказами в приеме документов (по 4,4%).

Кроме того, респонденты также отметили, что наиболее значимыми факторами при получении государственных услуг в будущем для заявителей станут: сокращение срока предоставления услуги (35,6%), вежливость и профессионализм сотрудников (18,5%), сокращение числа требуемых документов (10,4%) и пр.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам составило 4,50 балла. Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,57 балла, что несколько выше, чем уровень доступности.

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области составило 73,3%.

Кроме того, было установлено, среднее значение уровня удовлетворенности заявителей условиями ведения приема посетителей в органах власти (учреждениях), предоставляющих исследуемые услуги - 74,8%.

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров государственных услуг составило 0,90. Другими словами, требования, установленные нормативно-правовыми актами, соблюдаются на 90%.

2. По результатам внешнего мониторинга качества предоставления государственных услуг Новосибирской области и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления сделаны следующие выводы:

*По государственным услугам* мониторинг качества предоставления был проведен на базе пяти исполнительных органов государственной власти Новосибирской области: Министерства социального развития, Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов, Управления по делам ЗАГС, Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области, Департамента по охране животного мира Новосибирской области.

Исследование проводилось по 32 государственным услугам. Опрос по услугам Министерства социального развития, Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов, Управления по делам ЗАГС проводился в двух городских округах (г. Искитим и г. Новосибирск) и 3 муниципальных районах (Мошковский, Новосибирский, Чулымский районы). Всего было опрошено 410 заявителей.

В ходе исследования определено, что практически все респонденты (97,32%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

Государственные услуги предоставляются в соответствии с административными регламентами. Уровень регламентации на момент проведения мониторинга составил 100%.

Хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 19,3% опрошенных. 46,8% респондентов отметили, что приблизительно знакомы с текстом регламента.

По результатам мониторинга выявлено, что показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (4,58 и 4,42 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан о порядке предоставления услуг.

Наибольшее количество услуг по результатам опроса заявителей были отнесены к группам с низким и средним уровнем административных барьеров. Среднее количество документов по этим услугам составило 5,33 документа. Услуг с очень высоким уровнем административных барьеров не выявлено.

В ходе исследования определено, что практически все заявители (92,93%) 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 лишь 27,3% респондентов.

По большинству государственных услуг заявителям пришлось обращаться в различные инстанции (учреждения) не более 2 раз, в связи с чем большинство услуг отнесены к группе с низким уровнем административных барьеров. Услуг с высоким и очень высоким уровнем административных барьеров по этому показателю не выявлено.

Доля респондентов, отметивших необходимость повторных обращений в один и тот же орган власти, составила 15,9%. Необходимость повторных обращений не возникла у заявителей при получении 20 государственных услуг. Наибольшее количество повторных обращений в один и тот же орган отмечено при получении государственных услуг, предоставляемых Министерством труда (до 3 обращений).

По многим государственным услугам установлены весьма длительные нормативные сроки предоставления услуги. Так, по 6 услугам Министерства социального развития нормативный срок предоставления услуги составляет 90 дней. При этом мониторинг показал, что фактические значения сроков предоставления услуг значительно короче нормативно установленных. В ходе опроса заявителей выявлены отдельные нарушения нормативных значений временных затрат на получение услуги в целом, а также временных затрат на ожидание в очереди на подачу документов и при получении результата услуг.

При получении услуг социального характера респонденты указали на отсутствие каких-либо финансовых затрат. Превышение фактических финансовых затрат заявителей над нормативно установленным значением по исследуемым государственным услугам не выявлено.

Факты обращения к посредникам выявлены по 3-м государственным услугам: «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» в Новосибирском районе, «Государственная регистрация заключения брака» и «Государственная регистрация перемены имени» в Мошковском районе.

Основными причинами, побудившими заявителей обратиться к посредникам стали: сложность прохождения всех процедур получения услуги, и посредник был предложен как условие получения результата.

Факты мотивирования чиновников в ходе проведения мониторинга выявлены по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним». 30% респондентов, опрошенных по указанной услуге, подтвердили, что им приходилось при оформлении документов для получения услуги делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур.

В качестве этапа, на котором у заявителей возникают основные сложности при получении услуг, респонденты назвали этап сбора необходимых документов.

Основными направлениями повышения качества и доступности предоставления государственных услуг, по мнению респондентов, являются: изменение графика работы органов власти (учреждений), доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм, сокращение числа требуемых документов, сокращение срока предоставления услуги.

Среднее значение *общего уровня удовлетворенности* заявителей качеством и доступностью предоставления государственных услуг – *96,59%.* По 16 государственным услугам все заявители ответили, что удовлетворены качеством и доступностью предоставления услуг. *Среднее значение интегрального показателя качества и доступности государственных услуг составило 90,0%.*

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе государственной власти, где Вы получали данную услугу?» большинство опрошенных (94,39%) дали положительный ответ. Не устраивают условия приема только 4,63% респондентов.

В ходе мониторинга выявлено, что 3% респондентов 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».

По мнению 14,64% опрошенных качество предоставления государственных услуг в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области существенно улучшилось. 13,41% респондентов считают, что качество услуг осталось на прежнем уровне. Только 2,20% опрошенных указали на ухудшение качества предоставления исследуемых государственных услуг.

*По муниципальным* услугам полевые исследования проведены в 30 муниципальных районах (в администрации муниципального района и в администрации поселения – административного центра муниципального района, а также в 5 городских округах Новосибирской области.

В ходе исследования определено, что практически все респонденты (99,75%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

Практически по всем исследованным муниципальным услугам показатели качества получили от заявителей несколько более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (4,61 и 4,39 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан и организаций о порядке предоставления услуг.

Наибольшее количество документов предоставляли респонденты в Чистоозерном, Ордынском и Коченевском районах – 11 и более документов. Наименьшее количество документов предоставляли опрошенные в Доволенском, Кыштовском, Здвинском районах и р.п. Кольцово – не более 3 документов. Такая разница вызвана, прежде всего, дифференциацией услуг, вошедших в мониторинг по разным муниципальным образованиям.

В разрезе услуг наибольшее количество документов предоставляется по услуге «Заключение договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде (приватизация)» (в среднем 13,1 документов). Восемь муниципальных услуг отнесены к группам со средним и высоким уровнем административных барьеров.

По результатам исследования установлено, что большинство заявителей (90,63%) сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Доля заявителей, сдавших документы с первого раза, по муниципальным районам составляет 89,01%, по городских округам – 96,92%.

В ходе проведенного исследования определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 24,20% опрошенных. 43,10% респондентов отметили, что приблизительно знакомы с текстом регламента. Остальные опрошенные (32,45%) указали, что не знакомы с текстом административного регламента (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги

О существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти, знают лишь 37,41% респондентов от общего количества опрошенных по исследуемым муниципальным услугам.

Временные затраты на получение муниципальных услуг варьируются от 1 до 160 дней. Наименьший срок предоставления муниципальных услуг выявлен по услуге «Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений» (в среднем 4,4 дня). Максимальный срок получения услуги установлен по услуге «Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства», среднее значение по этой услуге – 37,4 дней.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты заявителей на ожидание в очереди для подачи документов» в среднем составило 10,6 минут. По сравнению с результатами аналогичного опроса, проводимого в октябре 2013 года, данный показатель снизился (было 11,74 минуты). Максимальное среднее значение 16,88 мин. установлено в Новосибирском районе, минимальное – в Сузунском районе (2,33 мин.).

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» составило 10,69 мин. (в октябре 2013 года – 11,53 минут). Максимальное значение показателя было отмечено в Карасукском районе 18,46 мин.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) по 12 исследуемым услугам в 11 муниципальных районах и городских округах.

В ходе мониторинга респонденты указали на необходимость обращения к услугам посредников (сторонних организаций) в Новосибирском, Тогучинском, Чистоозерном, Болотнинском, Мошковском, Искитимском, Колыванском районах, г. Новосибирске, г. Бердске, г. Искитиме и р.п. Кольцово.

Факты мотивирования чиновников в ходе проведения мониторинга не выявлены. В 2013 году факт мотивирования чиновников был выявлен в Татарском районе.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг составил по результатам мониторинга в среднем по всем муниципальным образованиям 97,5%. Это выше чем, значение данного показателя по результатам мониторинга в марте 2013 года (88,7%).

Максимальное значение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг (100%) отмечено в двадцати муниципальных районах и одном городском округе (р.п. Кольцово). Наименее удовлетворены качеством и доступностью муниципальных услуг в Болотнинском районе (75,0%).

Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг составил 88,79%. Это выше, чем аналогичный показатель, зафиксированный при проведении мониторинга в марте 2013 года (82,25%).

Максимальный показатель интегрального уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью (100%) достигнут в двух муниципальных районах – Северном и Кыштовском. Самый низкий показатель в Усть-Таркском районе (67,38%).

3. В соответствии с требованиями Описания объекта закупки Консультантом проведен *мониторинг деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» на предмет соответствия деятельности филиалов ГАУ НСО «МФЦ» требованиям действующих нормативных правовых актов требованиям действующих нормативных актов*. По состоянию на 01 ноября 2014 года на территории Новосибирской области действовали филиалы ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске (Кировский и Ленинский районы), г. Обь, Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Татарском, Маслянинском, Мошковском, Чановском районах.

По результатам исследования деятельности МФЦ в Новосибирской области одному филиалу МФЦ (в г. Новосибирске) присвоена качественная оценка «отлично», семи филиалам МФЦ (в г. Оби, Куйбышевском, Карасукском, Маслянинском, Татарском, Барабинском, Купинском районах) – «хорошо», двум филиалам МФЦ (в Чановском и Мошковском районах) – «удовлетворительно».

По результатам мониторинга МФЦ Новосибирской области на соответствие требованиям действующих нормативных правовых актов определено, что почти по всем МФЦ Новосибирской области наблюдается снижение балльной оценки. Оценить динамику по двум МФЦ (в Барабинском и Купинском районах) не представляется возможным, поскольку эти МФЦ были открыты только в 31.12.2013 и, соответственно, не участвовали в 2013 году в проведенном мониторинге. Снижение балльной оценки вызвано тем, что в 2014 году оценивалось предоставление в МФЦ услуг, включенных в обязательный и рекомендуемый перечни государственных и муниципальных услуг.

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

1. низкая доля услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» (от 59,2% до 90,9% услуг предоставляются силами «универсальных» специалистов);
2. невысокий уровень организации межведомственного взаимодействия, так как по большинству услуг основным способом информационного обмена между МФЦ и органом власти по-прежнему является курьерская доставка (в бумажном виде);
3. на базе МФЦ предоставляются от 35,7% до 85,7% услуг, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 №797;
4. несоблюдение нормативного времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результатов услуги. Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг установлено, что время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
5. снижение показателя эффективности деятельности (производительности) МФЦ.

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

1. Рекомендуется максимальное выполнение требований, установленных:

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

Приказом Минэкономразвития России от 22.01.2014 №21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

1. Рекомендуется сосредоточить усилия на увеличении доли услуг и количества окон приема, по которым взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ по принципу «одного окна».
2. Целесообразно при осуществлении межведомственного взаимодействия МФЦ с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления использовать электронные средства связи, что повысит скорость взаимодействия и значительно сократит временные затраты на оказание услуг.
3. Рекомендуется рассмотреть возможность предоставления услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования.
4. Необходимо принять меры, направленные на сокращение времени ожидания заявителя в очереди для подачи документов и получения результатов услуги.

4. Согласно задаче, поставленной в Описании объекта закупки, дана *оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ»*.

На базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» всего было опрошено 1100 заявителей (200 респондентов в филиале ГАУ НСО «МФЦ» в г. Новосибирске и по 100 респондентов в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» в г. Обь, Барабинском, Карасукском, Куйбышевском, Купинском, Маслянинском, Мошковском, Татарском, Чановском районах).

Всего в мониторинг попали 74 услуги, из них было выделено 10 наиболее востребованных (на них пришлось порядка 65% всех обращений). Детальный анализ информации, собранной в ходе мониторинга, проводился по этим наиболее востребованным услугам.

Среднее значение уровня доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,65 балла. Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2013 году, уровень доступности составлял 4,59 балла. Отмечается положительная динамика на 0,06 балла.

Среднее значение показателя уровня качества услуг составило 4,77 балла, что можно оценить выше чем «хорошо», но ниже чем «отлично». Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2013 году, уровень качества составлял 4,70 балла. По уровню качества услуг МФЦ в Куйбышевском районе занял 1 место, МФЦ в г. Новосибирске - последнее 10-е место. В филиалах в Татарском, Масляниском, Мошковском районах, г. Оби и г. Новосибирске наблюдается отрицательная динамика значения показателя уровня качества.

По результатам мониторинга выявлено, что средний уровень удовлетворенности качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ составляет 94,25%, что ниже, чем в среднем по результатам мониторинга прошлого года (97,74%).

Полностью удовлетворены качеством и доступностью предоставления услуг (100%) лишь в трех филиалах МФЦ: в Барабинском, Карасукском и Куйбышевском районах. В 2013 году такой показатель был в пяти филиалах (Карасукский, Куйбышевский, Маслянинский, Татарский, Чановский районы). Самый низкий показатель в МФЦ в Мошковском районе – 73,13%. В 2013 году самый низкий показатель был в МФЦ в г. Новосибирске – 90,8%.

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги?» 94,25% респондентов, обратившихся за получением наиболее востребованных услуг, дали утвердительный ответ, что является достаточно высоким показателем.

*Интегральная оценка качества и доступности* составила 94,02%. По итогам аналогичного исследования 2013 года интегральная оценка составляла 93,56%.

В ходе проведения опроса определено, что 65% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в филиале МФЦ.

В целом по всем филиалам МФЦ 61,45% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении государственных и муниципальных услуг. Остальные респонденты отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения наиболее востребованных услуг.

Выяснено, что для заявителей имеют наибольшее значение при получении услуги в будущем: сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей), сокращение числа требуемых документов, сокращение срока предоставления услуги, удобство графика работы учреждения, сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения.

5. В соответствии с задачей, поставленной в Описании объекта закупки, Консультантом *разработана Методика исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ*: определен метод сбора информации - социологический опрос (стандартизованное интервью), сформирован опросный лист для его проведения, а также формы отчетности и порядок расчета итоговых показателей осведомленности.

С использованием разработанной Методики исследования осведомленности проведен мониторинг осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ. Мониторинг проведен во всех 30 муниципальный районах и 5 городских округах Новосибирской области. Общее количество респондентов – 2 100, в том числе в городских округах – 670, в муниципальных районах – 1 430 человек. По результатам мониторинга выявлено, что в среднем по Новосибирской области о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, знают 36,67% % жителей, что можно оценить как достаточно низкий уровень. Уровень осведомленности выше 50% отмечен только в 7 районах Новосибирской области (Здвинский, Северный, Маслянинский, Карасукский, Чулымский, Кыштовский, Чистоозерный) и городе Новосибирске. Совершенно не знают о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» респонденты в Каргатском районе и р.п. Кольцово.

В целях повышения информированности населения Новосибирской области о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», рекомендуется развернуть более массированную информационную кампанию, раскрывающую особенности и преимущества такого способа получения государственных и муниципальных услуг, с использованием каналов информирования, которые являются с точки зрения населения наиболее действенными: официальные сайты органов власти и местного самоуправления в сети Интернет, телевидение, а также печатные средства массовой информации.

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

1. Утвержден Заместителем Председателя Правительства РФ – Руководителем Аппарата Правительства РФ В.Ю. Сурковым (№5148п-П16 от 24.09.2012) [↑](#footnote-ref-1)
2. Одобрена подкомиссией по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от  07.05.2012 №  601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», при Правительственной комиссии по проведению административной реформы (протокол заседания подкомиссии от 29.01.2014 № 5) [↑](#footnote-ref-2)
3. Утв. Постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 №326-па [↑](#footnote-ref-3)
4. А.Аузан, П.Крючкова «Административные барьеры в экономике: задачи дерегулирования» <http://www.smb.ru/analitics.html?id=bar> [↑](#footnote-ref-4)
5. Доклад Минэкономразвития России «О лицензировании отдельных видов деятельности в Российской Федерации» от 01.04.2013 (аналогичный доклад за 2014 год в открытых источниках найти не удалось). [↑](#footnote-ref-5)
6. <http://ar.gov.ru/> [↑](#footnote-ref-6)
7. Утв. Постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 №326-па [↑](#footnote-ref-7)
8. Таблица представлена для случая регистрации ООО, поскольку регистрация физического лица в качестве ИП имеет не принципиальные для данного исследования отличия [↑](#footnote-ref-8)
9. Для ИП – 800 руб. пп.6 п.1 статьи 333.33 Налогового кодекса РФ [↑](#footnote-ref-9)
10. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" [↑](#footnote-ref-10)
11. Государственная пошлина установлена в размере 800 руб. для индивидуальных предпринимателей и 4 000 руб. для юридических лиц. [↑](#footnote-ref-11)
12. Государственная пошлина установлена в размере 800 руб. для индивидуальных предпринимателей и 4 000 руб. для юридических лиц. [↑](#footnote-ref-12)
13. Государственная пошлина установлена для индивидуальных предпринимателей в размере 800 руб. для индивидуальных предпринимателей и 4 000 руб. для юридических лиц. Иные значения при опросе не выявлены [↑](#footnote-ref-13)
14. Наименование приведено в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 7 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об образовании в Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-14)
15. Наименование приведено 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» [↑](#footnote-ref-15)
16. Допускается погрешность среднего значения при округлении. В таблице указано более точное значение. [↑](#footnote-ref-16)
17. Согласно Административному регламенту срок предоставления услуги составляет 20 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. [↑](#footnote-ref-17)
18. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" [↑](#footnote-ref-18)
19. Допускается отклонение фактического значения от нормативно установленного, поскольку записано со слов респондентов, которые могли указывать сумму уплачиваемой пошлины за выдачу дубликата лицензии, а не самой лицензии или могли не помнить точной суммы государственной пошлины. [↑](#footnote-ref-19)
20. Допускается отклонение фактического значения от нормативно установленного, поскольку записано со слов респондентов, которые могли указывать сумму уплачиваемой пошлины за выдачу дубликата лицензии, а не самой лицензии или могли не помнить точной суммы государственной пошлины. [↑](#footnote-ref-20)
21. Согласно административному регламенту помимо пошлины взымается плата за вред, наносимый автомобильным дорогам в зависимости от типа автомобиля и его маршрута, поэтому предельную нормативную стоимость вычислить не представляется возможным [↑](#footnote-ref-21)
22. утвержден приказом министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области от 14.12.2010 № 79 [↑](#footnote-ref-22)
23. 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-23)
24. По совместному заявлению лиц, вступающих в брак, указанный срок может быть уменьшен (брак заключается до истечения месяца), а также увеличен, но не более чем на месяц, руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, при наличии уважительных причин.. При наличии особых обстоятельств брак может быть заключен в день подачи заявления. [↑](#footnote-ref-24)
25. 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-25)
26. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги при письменном обращении заявителя. При личном обращении – услуга предоставляется в течение 15 минут. [↑](#footnote-ref-26)
27. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при последующих обращениях не должно превышать 15 минут [↑](#footnote-ref-27)
28. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на подачу документов по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-28)
29. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-29)
30. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на подачу документов по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-30)
31. Максимальное допустимое время ожидания в очереди на получение результата по предварительной записи – 15 минут. [↑](#footnote-ref-31)
32. 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-32)
33. 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-33)
34. 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-34)
35. 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-35)
36. Также уплачивается сбор за пользование объектами животного мира в соответствии с пунктами 1 - 3 статьи 333.3 Налогового кодекса Российской Федерации. [↑](#footnote-ref-36)
37. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-37)
38. 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 взаимодействия. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-38)
39. 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 [↑](#footnote-ref-39)
40. По всем услугам района утверждены административные регламенты, в связи с этим уровень регламентации составил 100%. [↑](#footnote-ref-40)
41. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-41)
42. 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 взаимодействия. В случае, если справка предоставляется муниципальной организацией, то такая услуга может быть отнесена к услугам, необходимым и обязательным для получения муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-42)
43. 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 [↑](#footnote-ref-43)
44. Постановление Правительства Новосибирской области от 18.10.2010 № 176-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Новосибирской области административных регламентов предоставления государственных услуг» [↑](#footnote-ref-44)
45. В расчете не учитывались данные по государственной услуге «Государственная регистрация установления отцовства» [↑](#footnote-ref-45)
46. 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-46)
47. Указано максимально допустимое время предоставления государственной услуги при письменном обращении заявителя. При личном обращении – услуга предоставляется в течение 15 минут. [↑](#footnote-ref-47)
48. Максимально допустимое время предоставления государственной услуги при последующих обращениях не должно превышать 15 минут [↑](#footnote-ref-48)
49. Приказ Минюста России от 29.11.2011 №412 [↑](#footnote-ref-49)
50. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-50)
51. Соответствие номеров и наименований муниципальных услуг представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-51)
52. В целях сопоставимости с ответами респондентов проводился пересчет сроков в календарные дни [↑](#footnote-ref-52)
53. Утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [↑](#footnote-ref-53)
54. Для услуги «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» расчет не производился, так как соблюдение параметра «финансовые затраты» невозможно оценить корректно в силу существенной дифференциации этих затрат для разных случаев получения услуги [↑](#footnote-ref-54)
55. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 [↑](#footnote-ref-55)
56. Утверждена Постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 № 326-па [↑](#footnote-ref-56)
57. Постановление Губернатора Новосибирской области от 29.11.2012 № 215 [↑](#footnote-ref-57)
58. <http://моидокументы.рф/mfc> [↑](#footnote-ref-58)
59. Соглашение заключено между Минэкономразвития России и субъектом Российской Федерации [↑](#footnote-ref-59)
60. Соответствие номеров и филиалов ГАУ НСО «МФЦ» представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-60)
61. Соответствие номеров и филиалов ГАУ НСО «МФЦ» представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-61)
62. В связи с тем, что мониторинг МФЦ проводился по состоянию на 01.10.2014, оценка по соответствию МФЦ требованиям Постановления Правительства РФ от 27.09.2011 №797 осуществлялась без учета изменений, вступающих в силу с 01.11.2014. [↑](#footnote-ref-62)
63. Соответствие номеров и филиалов ГАУ НСО «МФЦ» представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-63)
64. Соответствие номеров и филиалов ГАУ НСО «МФЦ» представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-64)
65. Согласно данным, предоставленным ГАУ НСО «МФЦ» [↑](#footnote-ref-65)
66. Методические рекомендации будут утверждены Минэкономразвития России и направлены в субъекты Российской Федерации [↑](#footnote-ref-66)
67. Наименование услуги респонденты формулировали самостоятельно. В дальнейшем наименование услуг было приведено в соответствие с Перечнем государственных и муниципальных услуг Новосибирской области [↑](#footnote-ref-67)
68. Наименование услуги респонденты формулировали самостоятельно. В дальнейшем наименование услуг было приведено в соответствие с Перечнем государственных и муниципальных услуг Новосибирской области [↑](#footnote-ref-68)
69. Соответствие номеров и филиалов МФЦ представлено под таблицей [↑](#footnote-ref-69)
70. Соответствие номеров и филиалов МФЦ представлено под таблицей [↑](#footnote-ref-70)
71. ст. 2, Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-71)
72. Административный регламент Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии предоставления государственной услуги по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним **находится в стадии разработки.**

    **(**https://rosreestr.ru/wps/portal/p/cc\_ib\_state\_services/cc\_ib\_state\_registration\_of\_property/cc\_ib\_general\_information/cc\_ib\_administrative\_regulations\_GKN) [↑](#footnote-ref-72)
73. Здесь и далее по разделу 4.2.2. означает, что в данном МФЦ по данной услуге не было заявителей на момент проведения опроса [↑](#footnote-ref-73)
74. Здесь и далее взято среднее значение количества документов, предоставляемых по всем филиалам МФЦ [↑](#footnote-ref-74)
75. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-75)
76. Для определения уровня административных барьеров используются следующие критерии: 3 и менее документов – низкий, 4-6 документов – средний, 7-10 документов - высокий, 11 и более – очень высокий. [↑](#footnote-ref-76)
77. Для определения уровня административных барьеров используются следующие критерии: менее 2 обращений – низкий, 2-4 обращения – средний, 4-6 обращений - высокий, 6 и более – очень высокий. [↑](#footnote-ref-77)
78. Приказом Минсоцразвития Новосибирской области от 28.12.2010 № 440 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» установлено, что срок предоставления государственной услуги устанавливается со дня подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и внесения соответствующей записи в день подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в журнал регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги до дня передачи в кредитные организации или организации федеральной почтовой связи для производства выплаты платежных поручений и реестров заявителей, в отношении которых принято решение о предоставлении государственной услуги, и составляет:

    - не более 41 дня при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в срок с 1-го по 15-е число месяца;

    - не более 56 дней при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в срок с 16-го числа месяца. [↑](#footnote-ref-78)
79. Приказ Минсоцразвития Новосибирской области от 19.11.2010 № 247 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячного пособия по уходу за ребенком» [↑](#footnote-ref-79)
80. в 10-дневный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов (или заявления о выдаче (замене) паспорта и личной фотографии в форме электронных документов) в случае оформления паспорта по месту жительства, а также в связи с утратой (похищением) паспорта, если утраченный (похищенный) паспорт ранее выдавался этим же подразделением;

    в 2-месячный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов (или заявления о выдаче (замене) паспорта и личной фотографии в форме электронных документов) в случае оформления паспорта не по месту жительства или в связи с утратой (похищением) паспорта, если утраченный (похищенный) паспорт ранее выдавался иным подразделением. [↑](#footnote-ref-80)
81. При подаче документов по месту жительства заявителя - один месяц;

    при наличии документально подтвержденных обстоятельств, связанных с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезнью или смертью близкого родственника и требующих выезда из Российской Федерации, - трех рабочих дней;

    при оформлении паспорта заявителю, имеющему (имевшему) допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям - три месяца;

    при подаче документов не по месту жительства заявителя - четыре месяца. [↑](#footnote-ref-81)
82. Согласно Приказу Министерству социального развития Новосибирской области от 27.11.2013 № 1413 срок предоставления государственной услуги устанавливается с даты приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и внесения соответствующей записи в день приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в журнал регистрации заявлений до дня передачи платежного поручения и реестров заявителей в кредитные организации или организации федеральной почтовой связи для производства выплаты компенсации и составляет не более 122 календарных дней.

    Суммарная длительность административной процедуры принятия решения о назначении компенсации либо об отказе в предоставлении государственной услуги составляет 20 календарных дней [↑](#footnote-ref-82)
83. Государственная регистрация права собственности на объект жилого назначения проводится в течение восемнадцати календарных дней со дня приема заявления и документов, необходимых для данной процедуры. Если на государственную регистрацию также представлено заявление о государственной регистрации ипотеки в силу закона, регистрируемой одновременно с государственной регистрацией права лица, приобретающего объект недвижимости, государственная регистрация проводится не позднее чем в течение пяти рабочих дней со дня приема заявления и иных документов, необходимых для предоставления данной услуги. [↑](#footnote-ref-83)
84. Приказ Минсоцразвития Новосибирской области от 09.12.2010 № 328 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» [↑](#footnote-ref-84)
85. При регистрации гражданина по месту пребывания - в течение 3-х дней со дня поступления документов в орган регистрационного учета. В случае, предусмотренном [пунктом 29](consultantplus://offline/ref=96188D38F64514617AF252D88575F54362F9E74387A69B1693D0F890CE03779495C78E5C00B2B2C2BDR6D) Регламента, - не позднее 8-ми рабочих дней со дня подачи гражданином заявления о регистрации по месту пребывания и документа, удостоверяющего личность.

    При регистрации гражданина по месту жительства - в течение 3-х дней со дня поступления документов в орган регистрационного учета. В случае, предусмотренном [пунктом 30](consultantplus://offline/ref=96188D38F64514617AF252D88575F54362F9E74387A69B1693D0F890CE03779495C78E5C00B2B2C2BDR0D) Регламента, - не позднее 8-ми рабочих дней со дня подачи гражданином заявления о регистрации по месту жительства и документа, удостоверяющего личность. [↑](#footnote-ref-85)
86. В соответствии с Постановлением мэрии города Новосибирска от 05.03.2014 № 1818 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче сведений из реестра муниципального имущества» ответ на обращение направляется заявителю в течение пяти дней со дня поступления в департамент, управление, МКУ «Городское Жилищное Агентство». [↑](#footnote-ref-86)
87. Согласно Постановлению мэрии города Новосибирска от 01.08.2013 № 7171 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по заключению договора бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» [↑](#footnote-ref-87)
88. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 [↑](#footnote-ref-88)
89. при подаче документов на получение паспорта по предварительной записи - 5 минут со времени, на которое была осуществлена запись;

    при подаче дополнительных (недостающих) документов на получение паспорта, запроса на получение информации - 10 минут;

    при получении паспорта - 5 минут, а в случае подачи заявления в форме электронного документа посредством Единого портала - не более 1 часа 30 минут с момента предоставления оригиналов документов, предусмотренных пунктами 24, 25 и 30 Административного регламента. [↑](#footnote-ref-89)
90. Утвержден Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителем аппарата Правительства Российской Федерации В. Сурковым 24.09.2012 № 5148п-П16 [↑](#footnote-ref-90)
91. за выдачу паспорта - 1 000 рублей;

    за выдачу паспорта гражданину Российской Федерации в возрасте до 14 лет - 300 рублей;

    за внесение изменений в паспорт - 200 рублей. [↑](#footnote-ref-91)
92. за выдачу паспорта - 200 рублей;

    за выдачу паспорта взамен утраченного или пришедшего в негодность - 500 рублей.

    За выдачу паспорта детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, государственная пошлина в соответствии со [статьей 333.35](consultantplus://offline/ref=28988291B4C27943AF5302F18D064759972A06E6D89A311E926A789337DA94A87CB5113EC380536El0xBC) Налогового кодекса Российской Федерации не взимается. [↑](#footnote-ref-92)
93. Для физических лиц – 1 000 руб.; для юридических лиц – 15 000 руб. [↑](#footnote-ref-93)
94. Соответствие номеров и вида затруднения представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-94)
95. Соответствие номеров и вида затруднения представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-95)
96. В соответствии с типовой технологической схемой предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, разработанной Минэкономразвития России [↑](#footnote-ref-96)
97. «Контрольная закупка» - метод фактической проверки, при котором проверяющий выступает анонимно в роли получателя услуг в МФЦ. [↑](#footnote-ref-97)
98. Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ (Краснообск) [↑](#footnote-ref-98)