|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | **УТВЕРЖДАЮ**  **ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ** |
| УДК 351.07/.08  Вх. регистрационный №  № госрегистрации 115051340017  Инв. № | Президент  акционерного общества  «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем»  (АО «АКГ «РБС»)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Максимов  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.  м.п. |

**ОТЧЕТ   
О ВЫПОЛНЕНИИ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ПО ТЕМЕ:**

**«Мониторинг качества и доступности 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 2015 году»**

**Часть 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Государственный контракт** | **№** **19-ОК/2015/09-66506/15 от 19.10.2015** |
|  | **шифр темы 02-02-15** |
| Научный руководитель НИР | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Разживина Д.О.  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |

**Москва 2015**

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕй

| **№ п/п** | **Должность** | **Подпись** | **ФИО** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Директор проекта, научный руководитель НИР*  Руководитель Центра развития современных технологий государственного управления в Сибирском федеральном округе Департамента государственного консалтинга АО «АКГ «РБС» | подпись, дата | Разживина Д.О. |
|  | *Менеджер проекта*  Старший консультант отдела государственного консалтинга в представительстве АО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись, дата | Кузьмина Е. А. |
|  | Руководитель государственно-правового отдела Департамента государственного консалтинга АО «АКГ «РБС» | подпись, дата | Савченко Е.Ю. |
|  | Ведущий консультант отдела управленческих технологий Департамента государственного консалтинга АО «АКГ «РБС» | подпись, дата | Герасименко Ю.В. |
|  | Ведущий консультант отдела государственного консалтинга в представительстве АО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись, дата | Старцева О.В. |
|  | Старший консультант отдела государственного консалтинга в представительстве АО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись, дата | Бурбик О.С. |
|  | Старший консультант отдела государственного консалтинга в представительстве АО «АКГ «РБС» в Сибирском федеральном округе | подпись, дата | Долгополов Д.Ф. |
|  | Старший консультант Центра организационно-методического и правового управления Департамента государственного консалтинга АО «АКГ «РБС» | подпись, дата | Унжакова А.Г. |
|  | Эксперт Департамента государственного  консалтинга АО «АКГ «РБС» | подпись, дата | Пачкова О.Ф. |
|  | Эксперт отдела организации взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления Центра организационно-методического и правового управления, АО «АКГ «РБС» | подпись, дата | Савкина Д. Д. |
|  | Помощник Директора Департамента государственного консалтинга АО «АКГ «РБС» | подпись, дата | Маковкина Н.В. |

РЕФЕРАТ

Отчет содержит 997 страниц в 3 частях, 138 таблиц, 7 рисунков. Состоит из введения, основной части, содержащей 6 разделов, 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 №19-ОК/2015/09-66506/15 от 19 октября 2015 г. на выполнение научно-исследовательских работ по теме: «Мониторинг качества и доступности 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 2015 году», заключенному между Министерством экономического развития Новосибирской области (далее – Заказчик, Минэкономразвития НСО) и акционерным обществом «Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем» (далее – Исполнитель).

При выполнении данной научно-исследовательской работы использовались методы формализации и классификации информации, структурного анализа, сравнения, методы математической статистики и иные методы исследования.

Результаты настоящего исследования получены на основе результатов проведения социологических опросов и 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 и доступности 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, в том числе в разрезе показателей и в разрезе услуг, подлежащих мониторингу.

Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области проводился в отношении 10 государственных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью, по перечню, определенному Заказчиком в Программепроведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области, приведенной в Приложении № 2 к Описанию объекта закупки Описании объекта закупки (далее – Программа проведения мониторинга):

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).

3. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти).

4. Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений.

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

6. Государственная аккредитация образовательных учреждений.

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

8. Лицензирование заготовки, хранения, переработки и реализации лома черных металлов, цветных металлов на территории Новосибирской области.

9. Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области.

10. Выдача разрешений 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 и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, в том числе:

- в отношении государственных услуг – в разрезе показателей, в разрезе органов, предоставляющих услуги, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более процентов респондентов;

- в отношении муниципальных услуг – в разрезе показателей, в разрезе муниципальных образований, подлежащих мониторингу, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более процентов респондентов.

Внешний мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области проводился в соответствии с Программойпроведения мониторинга.

Внешний мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области проводился методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг. Для проведения опроса использовалась анкета, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком.

Общее количество респондентов составило 1921 человек, в том числе 958 – по государственным услугам, 963 – по муниципальным услугам.

1.3. Проведен мониторинг осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Опрос проводился методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг. Для проведения опроса использовалась анкета, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком.

Общее количество респондентов составило 1922 человека.

1.4. Проведен мониторинг удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ НСО «МФЦ», в том числе в разрезе филиалов и в разрезе показателей, подлежащих мониторингу.

Мониторинг проведен в 20 филиалах ГАУ НСО «МФЦ»: в г. Новосибирске (на пл. Труда, 1, «Зыряновский», «Железнодорожный»), г. Оби, г. Бердска, Барабинского, Искитимского, Карасукского, Коченевского, Кочковского, Куйбышевского, Купинского, Маслянинского, Мошковского, Татарского, Тогучинского, Убинского, Чановского, Черепановского и Чулымского районов Новосибирской области.

Опрос проводился методом личного формализованного интервью лиц старше 18 лет, обратившихся на момент опроса за получением государственной (муниципальной) услуги в филиалы ГАУ НСО «МФЦ» и получивших при этом конечный результат запрашиваемой услуги.

Для проведения опроса использовалась анкета, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком.

Общее количество респондентов составило 522 человека.

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

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;

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

среднее время 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 с предпринимательской деятельностью;

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

оценку уровня качества государственных и муниципальных услуг, в том числе при их предоставлении в МФЦ;

оценку уровня доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе при их предоставлении в МФЦ;

оценку динамики уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

результаты исследования иных параметров качества и доступности 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 населения Новосибирской области 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, МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг;

данные об уровне осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ;

сведения о каналах информирования населения о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ;

оценку уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ»;

предложения по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[РЕФЕРАТ 4](#_Toc437866490)

[ВВЕДЕНИЕ 16](#_Toc437866491)

[Цель и назначение 16](#_Toc437866492)

[Область применения 16](#_Toc437866493)

[ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 17](#_Toc437866494)

[ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 18](#_Toc437866495)

[1. Разработка инструментария проведения мониторинга и порядка расчета показателей 20](#_Toc437866496)

[1.1.  Разработка инструментария проведения мониторинга методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг и порядка расчета основных показателей 20](#_Toc437866497)

[1.1.1. Разработка анкеты для проведения мониторинга методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг 20](#_Toc437866498)

[1.1.2. Разработка порядка расчета основных показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, а также основных показателей удовлетворенности на основе данных, полученных методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг 31](#_Toc437866499)

[1.1.3. Разработка порядка расчета основных показателей осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ 34](#_Toc437866500)

[1.2.  Разработка инструментария проведения мониторинга методом личного формализованного интервью с получателями государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» и порядка расчета основных показателей 36](#_Toc437866501)

[1.2.1. Разработка анкеты для проведения мониторинга методом личного формализованного интервью с получателями государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» 36](#_Toc437866502)

[1.2.2. Разработка порядка расчета основных показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, а также основных показателей удовлетворенности на основе данных, полученных методом личного формализованного интервью на базе филиалов МФЦ 41](#_Toc437866503)

[2. Аналитический отчет О результатах мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области, в том числе в разрезе показателей и в разрезе услуг, подлежащих мониторингу 45](#_Toc437866504)

[2.1. Оценка административных барьеров при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них 51](#_Toc437866505)

[2.2. Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности 71](#_Toc437866506)

[2.3. Описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной с предпринимательской деятельностью 99](#_Toc437866507)

[2.4. Разработка рекомендаций, направленных на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью 102](#_Toc437866508)

[3. Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области 105](#_Toc437866509)

[3.1. Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области 108](#_Toc437866510)

[3.2. Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества и доступности муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области 160](#_Toc437866511)

[4. Аналитический отчет о результатах мониторинга осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ 200](#_Toc437866512)

[5. Аналитический отчет о результатах мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ НСО «МФЦ», в том числе в разрезе филиалов и в разрезе показателей, подлежащих мониторингу 214](#_Toc437866513)

[6. Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области 245](#_Toc437866514)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 274](#_Toc437866515)

**Часть 2**

ПРИЛОЖЕНИЕ А ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА МЕТОДОМ ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ 298

ПРИЛОЖЕНИЕ Б ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ НА ОСНОВЕ ДАННЫХ, ПОЛУЧЕННЫХ МЕТОДОМ ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ 309

ПРИЛОЖЕНИЕ В ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ О ВОЗМОЖНОСТЯХ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА», В ТОМ ЧИСЛЕ В МФЦ 312

ПРИЛОЖЕНИЕ Г ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА МЕТОДОМ ЛИЧНОГО ФОРМАЛИЗОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФИЛИАЛАХ ГАУ НСО «МФЦ» 313

ПРИЛОЖЕНИЕ Д ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ДАННЫХ, ПОЛУЧЕННЫХ МЕТОДОМ ЛИЧНОГО ФОРМАЛИЗОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФИЛИАЛАХ ГАУ НСО «МФЦ» 320

ПРИЛОЖЕНИЕ Е РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СУБЪЕКТОВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА УСЛОВИЯМИ ВЕДЕНИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ 323

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ 460

ПРИЛОЖЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. НОВОСИБИРСКЕ 617

ПРИЛОЖЕНИЕ К РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. БЕРДСКЕ 631

ПРИЛОЖЕНИЕ Л РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. ИСКИТИМЕ 641

**Часть 3**

ПРИЛОЖЕНИЕ М РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. ОБИ 656

ПРИЛОЖЕНИЕ Н РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Р.П. КОЛЬЦОВО 666

ПРИЛОЖЕНИЕ П РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БАГАНСКОМ РАЙОНЕ 677

ПРИЛОЖЕНИЕ Р РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БАРАБИНСКОМ РАЙОНЕ 688

ПРИЛОЖЕНИЕ С РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БОЛОТНИНСКОМ РАЙОНЕ 699

ПРИЛОЖЕНИЕ Т РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ВЕНГЕРОВСКОМ РАЙОНЕ 708

ПРИЛОЖЕНИЕ У РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ДОВОЛЕНСКОМ РАЙОНЕ 720

ПРИЛОЖЕНИЕ Ф РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЗДВИНСКОМ РАЙОНЕ 732

ПРИЛОЖЕНИЕ Х РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ИСКИТИМСКОМ РАЙОНЕ 743

ПРИЛОЖЕНИЕ Ц РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КАРАСУКСКОМ РАЙОНЕ 753

ПРИЛОЖЕНИЕ Ш РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КАРГАТСКОМ РАЙОНЕ 763

ПРИЛОЖЕНИЕ Щ РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЛЫВАНСКОМ РАЙОНЕ 774

ПРИЛОЖЕНИЕ Э РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧЕНЕВСКОМ РАЙОНЕ 785

ПРИЛОЖЕНИЕ Ю РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОЧКОВСКОМ РАЙОНЕ 796

ПРИЛОЖЕНИЕ Я РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КРАСНОЗЕРСКОМ РАЙОНЕ 806

ПРИЛОЖЕНИЕ D РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КУЙБЫШЕВСКОМ РАЙОНЕ 816

ПРИЛОЖЕНИЕ F РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КУПИНСКОМ РАЙОНЕ 826

ПРИЛОЖЕНИЕ G РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЫШТОВСКОМ РАЙОНЕ 836

ПРИЛОЖЕНИЕ J РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МАСЛЯНИНСКОМ РАЙОНЕ 847

ПРИЛОЖЕНИЕ L РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МОШКОВСКОМ РАЙОНЕ 857

ПРИЛОЖЕНИЕ N РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В НОВОСИБИРСКОМ РАЙОНЕ 867

ПРИЛОЖЕНИЕ R РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРДЫНСКОМ РАЙОНЕ 880

ПРИЛОЖЕНИЕ S РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СЕВЕРНОМ РАЙОНЕ 891

ПРИЛОЖЕНИЕ U РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СУЗУНСКОМ РАЙОНЕ 900

ПРИЛОЖЕНИЕ V РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТАТАРСКОМ РАЙОНЕ 911

ПРИЛОЖЕНИЕ W РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТОГУЧИНСКОМ РАЙОНЕ 922

ПРИЛОЖЕНИЕ Z РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УБИНСКОМ РАЙОНЕ 933

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В УСТЬ-ТАРКСКОМ РАЙОНЕ 944

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧАНОВСКОМ РАЙОНЕ 955

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧЕРЕПАНОВСКОМ РАЙОНЕ 966

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧИСТООЗЕРНОМ РАЙОНЕ 977

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЧУЛЫМСКОМ РАЙОНЕ 987

ВВЕДЕНИЕ

Цель и назначение

Основной целью настоящей работы является подготовка на основании полученных результатов мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг в 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 научно-исследовательской работы 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, 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

|  |  |
| --- | --- |
| ГАУ НСО «МФЦ» | Государственное автономное учреждение Новосибирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» |
| ЕГРЮЛ | Единый государственный реестр юридических лиц |
| ЕГРИП | Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей |
| ИНН | Индивидуальный номер налогоплательщика |
| ИП | Индивидуальный предприниматель |
| КФХ | Крестьянское (фермерское) хозяйство |
| 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 |
| МО | Муниципальное образование |
| МФЦ | Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг |
| НПА | Нормативный правовой акт (акты) |
| НСО | Новосибирская область |
| ОГВ | Органы государственной власти. Если отдельно не указан уровень органа власти (федеральный или региональный), то подразумевает и органы местного самоуправления. |
| ОГРН |  |
| ОИОГВ НСО | Областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области |
| ОМСУ | Орган местного самоуправления |
| Постановление №1376 | Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» |
| ЗАГС НСО | Управление по делам ЗАГС Новосибирской области |
| ФОИВ | Федеральный орган исполнительной власти Российской Федерации |
| Указ №601 | Указ Президента РФ от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» |
| Федеральный закон №129-ФЗ | Федеральный закон от 08.08.2001 №129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» |
| Федеральный закон №210-ФЗ | Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» |

# 1. Разработка инструментария проведения мониторинга и порядка расчета показателей

## 1.1.  Разработка инструментария проведения мониторинга методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг и порядка расчета основных показателей

### *1.1.1. Разработка анкеты для проведения мониторинга методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг*

В соответствии с пунктами 4.1.2 и 4.1.3 Описания объекта закупки методом телефонного опроса получателей услуг должны быть выполнены два вида мониторинга:

1. качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области;
2. осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

С учетом положений Описания объекта закупки (совпадение выборочной совокупности) по согласованию с Заказчиком вопросы по оценке уровня удовлетворенности получателей услуг и вопросы по оценки уровня осведомленности объединены в одну анкету.

Телефонный опрос – количественный метод исследования общественного мнения, который состоит в анкетировании потребителей по телефону на основе опросного бланка. Телефонный опрос проводится по заранее выбранным или случайно отобранным телефонным номерам специально проинструктированными интервьюерами.

Телефонный опрос может носить структурированный и неструктурированный характер. В первом случае все опрашиваемые отвечают на одни и те же вопросы, во втором - интервьюер задает вопросы в зависимости от полученных ответов.

Порядок проведения телефонного опроса включает несколько последовательных этапов:

1. На первом этапе анкетирования выполняются подготовительные работы, включающие в себя разработку сценария совершения звонков и анкеты для опроса, а также осуществляется индивидуальная подготовка интервьюера.

2. Собственно проведение анкетирования осуществляется на втором этапе.

3. По окончании проведения телефонного опроса формируется подробная статистика, подготавливаются формы сводной статистики анкетирования и отчеты по результату опроса.

Использование телефона дает три основных преимущества:

* *Относительная низкая стоимость проведения* (не требует расходов на подготовку полевой документации, командировочных расходов, а также существенно сокращает трудозатраты на опрос одного респондента).
* *Оперативность*. На это качество работает быстрое установление контакта с респондентом, отсутствие этапа размножения полевой документации и т.д., минимизация временных затрат на «ожидание» подходящего респондента.
* *Возможность централизованного контроля работы интервьюеров* (интервью записывается).

Кроме того, к плюсам телефонного опроса можно отнести минимизацию влияния интервьюера, стандартность в способе доставки данных (как правило, интервьюер работает с использованием специального программного обеспечения), а также повышение валидности выборки (и соответственно, качества результатов) за счет использования метода рандомизированного набора телефонных номеров (датчик случайных чисел).

С другой стороны, у телефонных интервью есть ряд минусов по сравнению с другими формами интервью:

* *Невозможность проведения сложных и (или) длительных опросов.* Объем (продолжительность) вопросника должны быть относительно небольшими, поскольку очень трудно удержать респондентов у телефона длительное время. Кроме того, вопросы должны быть довольно простыми, так как сложные или подробные вопросы респонденту тяжело запомнить и ответить на них точно.
* *Пониженный уровень искренности респондентов.* Как отмечают большинство исследователей, при проведении телефонных опросов качество и достоверность сведений оказываются заметно ниже, чем при использовании других методов. Отвечая по телефону, респонденты испытывают более высокий уровень тревожности и дискомфорта при обсуждении с интервьюерами таких тем, как доходы, уплата налогов, политические мнения, электоральное поведение, расовые установки, здоровье, работ.
* *Высокий уровень отказов.* Во-первых, по телефону отказаться психологически проще, чем при личном общении, во-вторых, многие не любят, когда их беспокоят дома или по мобильному телефону, воспринимают это как нарушение личного пространства.

Разработанная Исполнителем анкета включает в себя:

- вступительную часть, которая вводит опрашиваемого в курс дела, говорит об условиях участия в опросе, разъясняет правила его проведения;

- вопросы и варианты ответов на них;

- данные о личности респондента (возраст, образование, род занятий и др.).

Очень важной составляющей при проведении любого опроса, особенно телефонного, является введение. Главная задача введения анкеты для телефонного опроса – сообщить респонденту цель и задачи исследования и убедить его принять участие в телефонном опросе. Текст введения анкеты зависит от того, есть ли необходимость в сокрытии цели исследований (если есть, то возможна разработка так называемой «легенды»), а также от сложности исследования и степени деликатности собираемой информации. Цель введения – побудить респондента к сотрудничеству, уменьшая тем самым ошибку, связанную с отказом от ответа.

Поскольку в соответствии с требованиями Описания объекта закупки необходимости скрывать цель и заказчика исследования нет, Исполнителем в текст вступительной части включено указание на инициатора исследования (Правительство Новосибирской области) и цель исследования. При подготовке введения Исполнитель руководствовался общими рекомендациями о том, что в состав вступительной часть должны входить следующие составляющие:

* явное или косвенное указание на важность проводимого исследования. Введение должно подчеркнуть важность исследования (т.е. убедить респондента в том, что он недаром потратит время на заполнение анкеты) и важность получения личного мнения респондента (это увеличит вероятность его участия);
* общая информация о причинах и целях исследования;
* выраженное в явной форме приглашение к участию;
* заверение в том, что задача участвующего не слишком сложна и не потребует много времени;
* необходимость получения правдивых ответов. Например, «Мы заинтересованы в получении вашего личного мнения. Не существует правильных или неправильных ответов...»;
* заверение в конфиденциальности, например, «Ваши ответы будут носить строго конфиденциальный характер. Данные будут представлены в обобщенном виде...».

Указанные составляющие включены в состав вводной части анкеты.

При подготовке вопросов анкеты для телефонного опроса необходимо учитывать некоторые ограничения, которые накладывает отсутствие личного непосредственного контакта интервьюера и респондента:

1. Вопросы в анкете должны быть просто и чётко сформулированы, быть понятны людям различных социальных групп. Также важны и такие чисто фонетические требования, как необходимость избегать труднопроизносимых и плохо воспринимаемых на слух слов, и даже буквосочетаний, ведь в обоих случаях вся информация воспринимается только на слух, а соответствующие возможности человека ограничены.
2. Должно быть произведено правильное ранжирование ответов. Для уменьшения вероятности возникновения ошибок при интервьюировании расположение текста анкеты на странице должно подчиняться определенным единым и неизменным правилам.

Вопросы анкеты, разработанной Исполнителем, максимально адаптированы для проведения телефонного опроса, т.е. анкета может использоваться без применения дополнительных наглядных материалов, а кроме того, вопросы сформулированы максимально удобно для восприятия на слух. Анкета содержит различные типы вопросов, комбинирование которых позволяет получить в итоге более качественную и достоверную информацию.

Главная цель при разработке анкеты – чтобы ответы респондентов на вопросы анкеты позволили определить основные показатели качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе ОИОГВ и ОМСУ НСО (далее – основные показатели удовлетворенности), а также показатели осведомленности получателей услуг о возможности их получения по принципу «одного окна».

Основными показателями удовлетворенности в соответствии с Описанием объекта закупки являются:

1. Показатели Указа 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;
* среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;

2. Уровень качества государственных и муниципальных услуг.

3. Уровень доступности государственных (муниципальных) услуг.

4. Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

5. Количество обращений заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) за получением одной государственной (муниципальной) услуги.

6. Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

8. Уровень временных издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг.

11. Уровень коррупциогенности государственных и муниципальных услуг.

Основная часть вопросов прямо направлена на получение информации для расчета указанных выше показателей (таблица 1):

Таблица 1 – Основные вопросы анкеты для оценки уровня удовлетворенности

| **№ вопроса** | **Содержание вопроса** | **Показатель, на расчет которого направлен вопрос** |
| --- | --- | --- |
| **8-11** | Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале в целом доступность предоставления полученной услуги | Уровень доступности государствен­ных и муниципальных услуг |
| **12-14** | Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале в целом качество предоставления полученной услуги | Уровень качества государственных и муниципальных услуг |
| **15** | Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги | Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг |
| **17** | Если у вас был опыт получения данной услуги в органе власти ранее, улучшилось ли качество ее предоставления | Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг |
| **16** | Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти | Уровень удовлетворенности условиями приема посетителей |
| **18** | Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в орган власти за получением данной услуги | Количество обращений заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) за получением одной государственной (муниципальной) услуги |
| **20** | Сколько документов Вы предоставили в орган власти для получения данной услуги | Количество документов, предо­ставляемых заявителем в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги |
| **21** | Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в органе власти до получения конечного результата | Уровень временных издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг |
| **23** | Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди для подачи документов | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг |
| **24** | Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди для получения результата услуги? |
| **25** | Какова сумма ваших официальных расходов на получение данной государственной (муниципальной) услуги | Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг |
| **26** | Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников) для получения всей услуги или отдельных документов (процедур) |
| **27** | Если Вы пользовались услугами сторонних организаций (посредников), то каковы были затраты на их услуги? |
| **29** | Приходилось ли Вам для получения данной услуги выплачивать негласно сотрудникам органа власти денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? | Уровень коррупциогенности государственных и муниципальных услуг |

Оставшаяся часть вопросов направлена на получение информации, помогающей выявить проблемы при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе ОИОГВ НСО (ОМСУ), сформировать рекомендации, определить основные группы получателей услуг. Предлагаемые Исполнителем типы и виды вопросов в различном сочетании помогают повысить надежность собираемой с помощью опроса информации.

Данная анкета разработана 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 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», при Правительственной комиссии по проведению административной реформы (протокол заседания подкомиссии от 29.01.2014 № 5)).

Основными показателями осведомленности в соответствии с Объектом закупки являются:

1. Уровень осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, а также через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

2. Каналы информирования заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе:

- в МФЦ;

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

3. Доля граждан, получавших государственные и муниципальные услуги в МФЦ.

4. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

5. Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Вопросы анкеты предусматривают следующую связь с исследуемыми показателями (таблица 2).

Таблица 2 **–** Основные вопросы анкеты для оценки уровня осведомленности

| **№ воп­роса** | **Содержание вопроса** | **Исследуемый показатель** |
| --- | --- | --- |
| **33** | Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о том, что в Новосибирской области можно получить государственные или муниципальные услуги в многофункциональном центре (МФЦ)? | Уровень осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе: - в МФЦ |
| **34** | Из какого источника Вы узнали о возможности получения услуг в МФЦ? | Каналы информирования заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе: - в МФЦ; |
| **35.** | Получали ли Вы лично услуги в МФЦ | Доля граждан, получавших государственные и муниципальные услуги в МФЦ |
| **36.** | Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о том, что также можно получать услуги через Интернет с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг | Уровень осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе: - через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). |
| **37.** | Из какого источника Вы узнали о возможности получения услуг через портал государственных и муниципальных услуг? | Каналы информирования заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе: - через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). |
| **38.** | Получали ли Вы лично какую-нибудь услугу через портал государственных и муниципальных услуг? | Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. |
| **39.** | Оцените, пожалуйста, качество предоставления услуг с использованием портала государственных и муниципальных услуг по пятибалльной шкале: | Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. |

Вопросы по оценке уровня удовлетворенности качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг и вопросы по оценке уровня осведомленности логическим образом взаимосвязаны в единой анкете.

Таким образом, разработанная анкета позволяет сформировать массив данных, необходимый для расчета всех показателей, которые требуются по результатам проведения:

- мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области;

- мониторинга осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Разработанная исполнителем форма анкеты согласована Заказчиком письмом от 06.11.2015 № 1933-02-38/8[[1]](#footnote-1). Форма сводной анкеты для проведения социологического опроса по исследованию качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, а также уровня осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ» приведена в Приложении А к настоящему отчету.

### *1.1.2. Разработка порядка расчета основных показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, а также основных показателей удовлетворенности на основе данных, полученных методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг*

В отношении услуг, предоставляемых на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, Приложением №1 к Описанию объекта закупки установлена необходимость расчета следующих показателей по результатам проведения мониторинга:

1. Показатели Указа № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

* уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
* среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;

2. Уровень качества государственных и муниципальных услуг.

3. Уровень доступности государственных (муниципальных) услуг.

4. Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

5. Количество обращений заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) за получением одной государственной (муниципальной) услуги.

6. Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

8. Уровень временных издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг.

11. Уровень коррупциогенности государственных и муниципальных услуг.

Исполнителем разработан порядок расчета приведенных выше показателей на основе следующих принципов:

* объективности;
* практической направленности;
* системности;
* достоверности;
* комплексности.

При разработке Порядка расчета показателей за основу взяты методологические подходы, используемые при проведении общефедерального мониторинга по заказу Минэкономразвития России в соответствии с Методикой 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[[2]](#footnote-2)).

Использование общефедеральных подходов позволит обеспечить сопоставимость значений показателей регионального мониторинга с аналогичными показателями в масштабе Российской Федерации. В частности, на основе общефедерального подхода предлагается рассчитывать значения показателей Указа № 601.

Уровень качества и уровень доступности будут оцениваться по совокупности параметров. Для получения показателя уровня качества услуг предварительно будут оцениваться 3 параметра (среднее значение по каждому):

1. вежливость сотрудников ОИОГВ (ОМСУ) НСО, предоставляющих услугу;
2. комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.);
3. профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками ОИОГВ (ОМСУ) НСО).

Для расчета показателя уровня доступности предварительно будет получена оценка (среднее значение) по каждому из 4-х параметров:

1. доступность информации о порядке предоставления услуги;
2. полнота и понятность предоставленной информации;
3. удобство графика работы ОИОГВ (ОМСУ) НСО;

г) получение информации о стадии рассмотрения обращения.

Порядок расчета основных показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на основе данных, полученных методом телефонного опроса, представлен в Приложении Б к настоящему отчету.

### *1.1.3. Разработка порядка расчета основных показателей осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ*

В соответствии с требованиями Описания объекта закупки по результатам проведения мониторинга осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, должны быть рассчитаны следующие показатели:

1. Уровень осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе:

- в МФЦ;

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

2. Каналы информирования заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе:

- в МФЦ;

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

3. Доля граждан, получавших государственные и муниципальные услуги в МФЦ.

4. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

5. Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

При подготовке порядка расчета основных показателей осведомленности, по пунктам 1 и 2 Исполнителем предложено рассчитывать указанные показатели отдельно по осведомленности о деятельности МФЦ, отдельно – о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ). Расчет единого показателя не предполагается, поскольку, по экспертной оценке Исполнителя, не является информативным и не имеет практической значимости.

Порядок расчета основных показателей осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, представлен в Приложении В к настоящему отчету.

## 1.2.  Разработка инструментария проведения мониторинга методом личного формализованного интервью с получателями государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» и порядка расчета основных показателей

### *1.2.1. Разработка анкеты для проведения мониторинга методом личного формализованного интервью с получателями государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ»*

Программой проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области определено, что опрос получателей услуг должен быть проведен методом личного формализованного интервью с получателями государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ».

Метод интервью широко распространен в современной жизни и продолжает оставаться одним из основных способов сбора информации. Метод интервью предполагает личную беседу интервьюера с респондентом, в ходе которой опрашиваемые подробно отвечают на задаваемые вопросы. С помощью данного метода выполняется большинство исследований, поскольку он дает возможность исследователям более глубоко погрузиться в суть вопроса, выявить проблематику, собрать дополнительные комментарии и использовать их на следующих этапах исследования.

Специфика интервью состоит, прежде всего, в том, что при его использовании источником первичной информации является человек (респондент) - непосредственный участник исследуемых процессов и явлений.

*Личное формализованное интервью* – самая распространенная разновидность интервьюирования. В этом случае общение интервьюера и респондента будет строго регламентировано детально разработанной анкетой и инструкцией, предназначенной для интервьюера. При использовании этого вида опроса интервьюер обязан точно придерживаться формулировок вопросов и их последовательности.

*Основные преимущества* личного формализованного интервью:

личная беседа обеспечивает высокую степень доверительности, допускает значительную продолжительность интервью;

исследуемый предмет раскрывается полнее;

позволяет проводить исследование непосредственно в местах предоставления государственных и муниципальных услуг;

можно проводить исследование в населенных пунктах с недостаточной телефонизацией.

*Основными недостатками* личного формализованного опроса являются большие временные затраты и дороговизна (по сравнению с телефонным опросом).

*Основные этапы работ* при использовании личного формализованного опроса:

1. разработка и тиражирование анкет;
2. подготовка интервьюеров и планирование маршрутов;
3. полевое исследование и контроль интервьюеров;
4. обработка анкет и логическая чистка массива;
5. построение таблиц и распределений;
6. аналитическое описание результатов личного формализованного интервью.

В соответствии с пунктом 4.1.4. Описания объекта закупки Исполнителем разработан инструментарий проведения мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ».

Инструментарий включает в себя:

- анкету социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ».

Разработанная Исполнителем анкета включает в себя:

- вступительную часть, которая вводит опрашиваемого в курс дела, говорит об условиях участия в опросе, разъясняет правила его проведения и т.д.;

- вопросы и варианты ответов на них;

- данные о личности респондента (возраст, образование, род занятий и др.).

Анкета содержит различные типы вопросов, комбинирование которых позволяет получить в итоге более качественную и достоверную информацию.

По ряду вопросов респонденту предлагается перечень возможных ответов, из которых он должен выбрать один или несколько ответов. В случае отсутствия в перечне ответов нужного, респондент вправе озвучить свой вариант (например, вопрос «С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги в МФЦ?»).

По содержанию вопросы анкеты подразделяются на:

оценочные (об оценках, мнениях), например, вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в МФЦ?»);

фактологические (о фактах действительности), например, вопрос «Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди для подачи документов?».

Предлагаемые Исполнителем типы и виды вопросов в различном сочетании помогают повысить надежность собираемой с помощью опроса информации.

Главная цель при разработке анкеты – чтобы ответы респондентов на вопросы анкеты позволили определить основные показатели качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» (далее – основные показатели). Основными показателями являются:

1. Показатели Указа № 601:

* уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
* среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг.

2. Уровень качества государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ.

3. Уровень доступности государственных (муниципальных) услуг при их предоставлении в МФЦ.

4. Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ.

5. Количество обращений заявителя в МФЦ за получением одной государственной (муниципальной) услуги.

6. Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

7. Количество документов, предоставляемых заявителем в МФЦ для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

8. Уровень временных издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг.

11. Уровень коррупциогенности государственных и муниципальных услуг.

12. Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ НСО «МФЦ», в филиалах ГАУ НСО «МФЦ».

Основная часть вопросов анкеты прямо направлена на получение информации для расчета указанных выше показателей, оставшаяся часть вопросов - на получение информации, помогающей выявить проблемы при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, сформировать рекомендации, определить основные группы получателей услуг.

Анкета разработана 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).

Форма анкеты социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» представлена в Приложении Г к настоящему отчету.

### *1.2.2. Разработка порядка расчета основных показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, а также основных показателей удовлетворенности на основе данных, полученных методом личного формализованного интервью на базе филиалов МФЦ*

В соответствии с пунктом 4.1.4. Описания объекта закупки Исполнителем разработан порядок расчета основных показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» (далее – порядок расчета показателей для МФЦ).

Порядок расчета показателей для МФЦ содержит подходы к расчету показателей, определенных приложением №1 Описания объекта закупки:

1. Показатели Указа № 601:

* уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
* среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;

2. Уровень качества государственных и муниципальных услуг, в том числе при их предоставлении в МФЦ.

3. Уровень доступности государственных (муниципальных) услуг, в том числе при их предоставлении в МФЦ.

4. Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе при их предоставлении в МФЦ.

5. Количество обращений заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления), в МФЦ за получением одной государственной (муниципальной) услуги.

6. Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган государственной власти (орган местного самоуправления), в МФЦ для получения одной государственной (муниципальной) услуги.

8. Уровень временных издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг.

10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг.

11. Уровень коррупциогенности государственных и муниципальных услуг.

12. Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ НСО «МФЦ», в филиалах ГАУ НСО «МФЦ».

Разработанный порядок расчета показателей для МФЦ разработан на основе следующих принципов:

* объективности;
* практической направленности;
* системности;
* достоверности;
* комплексности.

При разработке Порядка расчета показателей для МФЦ Исполнителем взяты за основу методологические подходы, используемые при проведении общефедерального мониторинга по заказу Минэкономразвития России в соответствии с Методикой 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)).

Использование общефедеральных подходов позволит обеспечить сопоставимость значений показателей регионального мониторинга с аналогичными показателями в масштабе Российской Федерации. В частности, на основе общефедерального подхода предлагается рассчитывать значения показателей Указа № 601.

Уровень качества и уровень доступности оценивается по совокупности параметров. Для получения показателя уровня качества услуг предварительно будут оцениваться 3 параметра (среднее значение по каждому):

1. вежливость сотрудников МФЦ, предоставляющих услугу;
2. комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.);
3. профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками МФЦ).

Для расчета показателя уровня доступности предварительно будет получена оценка (среднее значение) по каждому из 4-х параметров:

1. доступность информации о порядке предоставления услуги;
2. полнота и понятность предоставленной информации;
3. удобство графика работы МФЦ;
4. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

Порядок расчета основных показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» представлен в Приложении Д к настоящему Отчету.

# 2. Аналитический отчет О результатах мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области, в том числе в разрезе показателей и в разрезе услуг, подлежащих мониторингу

Государственное регулирование является одним из ключевых факторов, определяющих инвестиционный климат и макроэкономические показатели в целом[[3]](#footnote-3). 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, возникающими при получении государственных (муниципальных) услуг представителями бизнес-сообщества, понимаются установленные решениями государственных органов правила ведения определенной деятельности на рынке, соблюдение которых является обязательным условием ведения этой деятельности.

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».

Поэтому избыточные полномочия органов власти, отсутствие необходимых процедурных регламентов, плохо прописанная ответственность предпринимателя и чиновника как участников процесса, отсутствие четкой процедуры проверки органом власти и низкая информированность бизнесменов о своих правах – все это не только не способствует эффективному развитию предпринимательства, но и служит почвой для системной коррупции.

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 постоянно 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 Государственной программой Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2015-2020 годы»[[7]](#footnote-7) (далее – программа повышения качества и доступности услуг в 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;
* оценка уровня административных барьеров;
* оценка уровня издержек, необходимых для получения разрешительных документов, требующихся для ведения предпринимательской деятельности.

С целью сохранения методического единства и возможности сопоставления результатов исследования разных лет, состав исследуемых государственных услуг, связанных со сферой предпринимательской деятельности, определен Заказчиком (Приложение № 1 к Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области).

В перечень государственных услуг для проведения мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями предпринимательской деятельности в Новосибирской области включены следующие услуги:

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

2. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти).

3. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти).

4. Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений.

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

6. Государственная аккредитация образовательных учреждений.

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

8. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов на территории Новосибирской области.

9. Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области.

10. Выдача разрешений 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 151 человек. Мониторинг проводился методом телефонного опроса.

В целях сохранения методического единства для анализа динамики показателей изучение административных барьеров проводилось в разрезе двух групп:

- административные барьеры при получении доступа к ресурсам и правам собственности на них (регистрация предприятия, регистрация изменений в статусе предприятия, его уставных документах и т.п.);

- административные барьеры при получении права на осуществление хозяйственной деятельности (лицензирование деятельности, регистрация товаров, сертификация товаров и услуг и т.п.).

Подробное описание результатов мониторинга по девяти исследуемым государственным услугам, предоставляемых органами исполнительной государственной власти Новосибирской области представлено в Приложении Е к настоящему отчету.

## 2.1. 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: регистрация юридического лица и регистрация физических лиц в форме индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

***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» (далее – Федеральный закон № 129-ФЗ). 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» дополнительно входят такие услуги как:

1. Постановка на учет во внебюджетных государственных фондах (Пенсионный фонд России, Фонд обязательного медицинского страхования, Фонд социального страхования).

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.

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

Данная процедура осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом №129-ФЗ. 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 (таблица 3):

1. Государственная регистрация физического лица в качестве ИП.
2. Государственная регистрация при прекращении физическим лицом деятельности в качестве ИП.
3. Государственная регистрация КФХ.
4. Государственная регистрация прекращения КФХ.
5. Внесение изменений в сведения об индивидуальном предпринимателе, содержащиеся в ЕГРИП.
6. Внесение в ЕГРИП записи о КФХ, зарегистрированном до вступления в силу части первой Гражданского кодекса Российской Федерации.
7. Внесение в ЕГРИП изменений в сведения о главе КФХ.

Таблица 3 ‑ Данные о нормативно установленных временных и финансовых 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 государственной 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 3 | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **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 | п. 9 Правил представления в регистрирующий орган иными государственными органами сведений в электронной форме, необходимых для осуществления государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также для ведения единых государственных реестров юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, утв. Постановлением Правительства РФ от 22.12.2011 №1092 | – | 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) п. 9 Правил представления в регистрирующий орган иными государственными органами сведений в электронной форме, необходимых для осуществления государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также для ведения единых государственных реестров юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, утв. Постановлением Правительства РФ от 22.12.2011 №1092 | – | Извещения из федеральных фондов о постановке на учет | Не более 5 рабочих дней с момента государственной регистрации | Бесплатно | – |

***Исследование уровня качества и доступности при получении государственной услуги «Регистрация юридического лица» в Новосибирской области.***

В ходе мониторинга было опрошено 26 заявителей, получивших комплексную государственную услугу в 2015 году.

***1. Уровень качества услуги***

Уровенькачества исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей. Среднее значение уровня качества по результатам исследования составило 4,23 балла (таблица 4).

Таблица 4‑ Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,12** |
| 2 | Комфортность условий ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.) | **3,96** |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | **4,38** |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | **4,46** |
|  | **Среднее значение** | **4,23** |

Наибольшее недовольство заявителей вызвал параметр «Комфортность условий ведения приема посетителей» - 3,96 балла, по результатам мониторинга, проведенного в 2014 году, данный подкритерий также был самым низким из представленных (4,2 балла).

Необходимо отметить, что по результатам мониторинга 2014 года уровень качества был оценен несколько выше – 4,45 балла, в 2013 году ниже – 4,03 балла.

***2. Уровень доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (таблица 5).

Таблица 5 ‑ Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | **4,12** |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | **4,12** |
| 3 | Удобство графика работы | **4,00** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,12** |
| 5 | Территориальная доступность учреждения (удалённость учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.) | **4,13** |
| 6 | Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.) | **4,31** |
|  | **Среднее значение** | **4,13** |

Уровень доступности услуги составил 4,13 балла. Необходимо отметить, что по результатам мониторинга 2014 года уровень доступности оценивался заявителями несколько выше и составлял 4,4 балла.

Наименьший балл респонденты поставили по параметру «Удобство графика работы» (4,0 балла). Наибольший балл опрошенные выставили по параметру «Информационная доступность» (4,31 балла). В целом уровень доступности по исследуемой услуге можно оценить как «хорошо».

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 80,8% опрошенных. В 2014 году 100% опрошенных по данной услуге дали положительный ответ.

***3. Динамика уровня качества и доступности услуги***

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги снизились по сравнению с результатами 2014 года (таблица 6).

Таблица 6 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,45 | 4,23 | **-0,22** |
| **Уровень доступности** | 4,40 | 4,13 | **-0,27** |

На вопрос «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?» большая часть респондентов (34,6%), получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество улучшилось, мнения остальных респондентов отражены в табл. 7.

Таблица 7 ‑ Мнения респондентов об улучшении качества предоставления услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Доля выбравших каждый вариант ответа, (%)** |
| улучшилось | **34,6** |
| скорее улучшилось | **7,7** |
| осталось без изменений | **3,8** |
| скорее ухудшилось | **-** |
| ухудшилось | **-** |
| не получал данную услугу ранее | **50** |
| затрудняюсь ответить | **3,8** |

***4. Уровень административных барьеров***

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 пункту 4 статьи 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 Российской Федерации.

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

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 8.

Таблица 8 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | | | |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция) | 1 | 3,17 | 3 | 3 | 6 |
| 2 | Фонд социального страхования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Пенсионный фонд | 1 | 1,06 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | Фонд обязательного медицинского страхования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Росстат | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Банк | 1 | 1,3 | 1 | 1 | 2 |
| 8 | Другое | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | **Итого:** | **8** | **10,53** | **10** | **10** | **15** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

В ходе мониторинга выявлено, что в среднем каждый заявитель предоставил в орган власти 10,53 документа для получения комплексной государственной услуги. Максимальное количество документов, которое было предоставлено респондентами, составило 15 документов.

По мнению заявителей, оптимальным является предоставление пакета, состоящего в среднем из 3,71 документа (максимально - не более 10). В ходе мониторинга 2014 года заявители указали, что считают целесообразным предоставлять для получения данной услуги не более 20 документов.

В среднем все опрошенные обращались в орган власти для получения комплексной услуги не более 1,25 раза.

В соответствии с Указом №601 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 повторных обращений заявителей в органы власти и учреждения при получении услуги приведены в таблице 9.

Таблица 9 ‑ Количество повторных обращений заявителей в органы власти и учреждения (различные инстанции) при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество обращений** | | | | |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция) | 1 | 1,25 | 1 | 1 | 3 |
| 2 | Фонд социального страхования | 1 | 1,07 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | Пенсионный фонд | 1 | 1,13 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | Фонд обязательного медицинского страхования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Росстат | 1 | 1,08 | 1 | 1 | 2 |
| 6 | Нотариус | 1 | 1,14 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | Другое | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | **Итого** | **1** | **1,1** | **1** | **1** | **3** |

Большинство опрошенных (84,6%) отметили, что не знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Только 15,4% опрошенных знают о существующем запрете.

Также определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 11,5% опрошенных. 30,8% респондентов указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. Большая часть респондентов (57,7%) не знакома с текстом административного регламента.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)), варьируется от 1 000 до 25 700 руб. при нормативном размере затрат от 800 до 4 000 руб. Средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 7 751,88 руб. (таблица 10). В 2014 году среднее значение финансовых затрат было практически на том же уровне - 7 151,28 руб.

Таблица 10 ‑ Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Получение свидетельства о государственной регистрации | 0 | 718,18 | 0 | 0 | 4 000 |
| 2 | Получения кодов статистики | 0 | 42,86 | 0 | 0 | 300 |
| 3 | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Оплата государственной пошлины[[10]](#footnote-10) | 1 000 | 3 336,67 | 4 000 | 4 000 | 6 000 |
| 6 | Отправка документов почтовой службой | 0 | 116,67 | 0 | 150 | 200 |
| 7 | Услуги копирования | 0 | 100 | 0 | 100 | 200 |
| 8 | Услуги нотариуса | 0 | 3437,5 | 1000 | 1750 | 15000 |
|  | **Итого за 2015 год** | **1 000** | **7 751,88** | **5 000** | **6 000** | **25 700** |
|  | **Итого за 2014 год** | **1 300** | **7 151,28** | **-** | **-** | **12 800** |

В ходе опроса 2015 года респонденты отметили, что, по их мнению, общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять порядка 3 620,83 руб. и не должна превышать 11 000 руб.

В 2014 году респонденты отметили, что, по их мнению, общая стоимость получения данной услуги не должна превышать 8 000 руб. (среднее значение – 3 733,33 руб.).

В сравнении с результатами прошлогоднего мониторинга сумма расходов, которые понес заявитель при получении данной услуги, в среднем выросла незначительно, а максимальное значение увеличилось в 2 раза.

Большинство опрошенных (46,2%) считают сумму официальных расходов обоснованной. Еще 30,8% респондентов считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. Остальные респонденты (по 11,5%) считают данные издержки не обоснованными и скорее не обоснованными.

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?» 80,8% респондентов ответили, что затраты были незначительные, 7,7% респондентов ответили, что затраты были значительные. Остальные 11,5% опрошенных затруднились ответить.

***6. Востребованность услуг посредников***

Практически половина респондентов обращалась к услугам посредников для получения исследуемой услуги (46,2%). В 2014 году фактов привлечения посредников для получения данной государственной услуги не наблюдалась, в 2013 году только 3,3% опрошенных указали, что они воспользовались услугами посредников. В среднем затраты на услуги посредников составили 5 750 руб., максимальное значение достигало 11 000 руб.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали:

* желание нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов (58,3%);
* необходимость экономии времени сотрудников (41,7%);
* сложность прохождения всех процедур получения услуги (16,7%);
* сложность получения отдельных документов (8,3%).

***7. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Регистрация юридического лица» в Новосибирской области (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) варьируются от 4 до 124 дней и в среднем составляют 30,23 дня. Структура временных затрат заявителей в разбивке по составляющим комплексной услуги представлена в таблице 11. По результатам мониторинга, проведенного в 2014 году, временные затраты варьировались от 22 до 82 дней и в среднем составляли 46,9 дня. Таким образом, в среднем общие временные издержки на получение государственной услуги «Регистрация юридического лица» по сравнению с предыдущим годом сократились в 1,55 раза. Однако максимальное значение увеличилось в 1,51 раза.

Таблица 11 ‑ Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Получение свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, выписки из реестра (ЕГРЮЛ/ЕГРИП) | 1 | 9,25 | 5 | 7 | 30 |
| 2 | Получения кодов статистики | 1 | 3,13 | 1 | 1 | 14 |
| 3 | Постановка на учет в Пенсионном фонде | 0 | 5 | 1 | 2,5 | 30 |
| 4 | Постановка на учет в Фонде социального страхования | 0 | 5,12 | 1 | 3 | 30 |
| 5 | Постановка на учет в Фонде обязательного медицинского страхования | 0 | 2,44 | 1 | 2 | 7 |
| 6 | Отправление документов почтовой службой | 1 | 4 | 1 | 3 | 10 |
| 7 | Услуги нотариуса | 1 | 1,29 | 1 | 1 | 3 |
|  | **Итого в 2015 году:** | **4** | **30,23** | **11** | **19,5** | **124** |
|  | **Итого в 2014 году:** | **22,0** | **46,9** | **-** | **-** | **82,0** |

Согласно данным таблицы 11, наибольшее количество времени у заявителей заняло получение свидетельства о государственной регистрации – от 1 до 30 дней (в среднем 9,25 дня).

По мнению респондентов, оптимальный срок для получения исследуемой услуги в среднем составляет 6,88 дня. В 2014 году, по мнению респондентов, такой срок составлял 20 дней. В 2013 году заявители оценили оптимальный срок предоставления услуги в 8,68 дня.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди при подаче документов и при получении результата услуги составили от 0 до 60 минут. Стоит отметить, что максимальное значение данного показателя в 2014 году составляло 40 минут. Таким образом, максимальное время ожидания в очереди на подачу документов увеличилось в 1,5 раза.

Средние временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов составили 18,81 мин., среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги - 12,04 мин.

В соответствии с Указом № 601 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 превышает целевое значение.

По мнению большинства заявителей (80,8%), дополнительные временные издержки, связанные с оформлением и подачей документов, являются незначительными, 11,5% респондентов отметили, что дополнительные временные издержки были значительными. Остальные респонденты (7,7%) затруднились ответить на данный вопрос. В 2014 году 86,7% опрошенных указали, что дополнительные временные издержки, связанные с оформлением и подачей документов, являются незначительными, остальные 13,3% заявителей затруднились ответить на данный вопрос.

***8. Уровень 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, 2013 и 2014 годах.

***9. Оценка перспектив совершенствования качества и порядка***

***предоставления услуги***

Все респонденты получили положительное решение по результатам обращения за данной услугой. С первого раза сдали документы на получение услуги 96,2% респондентов. В одном случае сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (с ошибками) (3,8% респондентов).

Только 15,4% респондентов отметили, что сталкивались с трудностями при получении данной услуги, остальные 84,6% трудностей не испытывали.

Доля тех, кто сталкивается с трудностями при получении исследуемой государственной услуги, постоянно снижается: так в 2014 году 76,7% респондентов заявили, что затруднений при получении данной услуги не возникало, в 2013 году только 50% опрошенных не испытывали затруднений.

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, затрудняющие оформление документов в государственных учреждениях для получения данной услуги (таблица 12).

Таблица 12 ‑ Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при регистрации юридического лица

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 20 | 18,2 | 26,75 | 6,7 | 25 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 | 18,2 | 16,7 | 13,3 | - |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 | 6,1 | - | - | 25 |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 | 3 | 26,7 | - | 25 |
| 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 | - | 50 |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 10 | - | - | - | 25 |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений | 20 | - | - | - | 25 |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | - | - | - | - | 25 |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов | - | - | - | - | - |
| 11 | Отсутствие возможности получить консуль­тацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 40 | - | - | - | 25 |

Из таблицы 12 видно, что основной проблемой, с которой сталкиваются заявители при регистрации юридического лица (индивидуального предпринимателя), является отсутствие необходимой информации об услугах (формы для заполнения, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.). Данный фактор отметили 50% респондентов.

Кроме того, респонденты назвали, такие сложности как (по 25%):

* сложность заполнения официальных бланков;
* дороговизна услуг (пошлин, платежей);
* неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу;
* отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги;
* недостаточный профессиональный уровень работников учреждений;
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги;
* низкая культура работников учреждений.

На вопрос «Из каких источников вы получили информацию о процедуре получения данной услуги?» ответы распределились следующим образом:

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (65,4%);
* другое (23,1%): *личный опыт, консультация специалиста, коллеги, друзья, знакомые (по 7,7%);*
* из нормативных актов (7,7%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (7,7%);
* на стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги (3,8%);
* из газет, журналов, по телевидению (3,8%).

Необходимо отметить, что заявители, как правило, выбирают несколько источников получения информации об интересующей их государственной услуге.

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» положительный ответ дали 73,1% опрошенных. Еще 19,2% респондентов ответили, что скорее устраивают и 7,7% - категорически не устраивают

Стоит отметить, что по результатам мониторинга прошлого года было выявлено, что все респонденты ответили положительно.

В ходе опроса выявлены параметры, имеющие наиболее важное значение при получении данной услуги в будущем (таблица 13). 69,2% заявителей не имеют претензий к качеству работы государственных учреждений, предоставляющих данную услугу. Еще 19,2% заявителей скорее не имеют претензий и 11,5% скорее имеют, чем нет.

Таблица 13 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| сокращение срока предоставления услуги | 19,2 |
| упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 15,4 |
| уменьшение стоимости услуги | 11,5 |
| затрудняюсь ответить | 11,5 |
| сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 7,7 |
| сокращение числа требуемых документов | 7,7 |
| доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 7,7 |
| улучшение условий ведения приема посетителей | 3,8 |
| сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 3,8 |
| удобство графика работы учреждения | 3,8 |
| вежливость и профессионализм сотрудников | 3,8 |
| улучшение территориальной доступности органа власти | 3,8 |

Установлено, что 3,8% опрошенных (1 респондент) обращались с жалобой на качество предоставления данной услуги. Остальные респонденты с жалобами не обращались, из числа не обращавшихся 46,2% респондентов указали, что их все устраивает.

По результатам исследования проведена интегральная оценка уровня административных барьеров по комплексной государственной услуге «Регистрация юридического лица» (таблица 14). Нормативное значение комплексной оценки – 1. Фактическое значение интегральной оценки уровня административных барьеров составило 0,75. Другими словами, нормативные показатели предоставления услуги соблюдаются на 75%.

Таблица 14 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение** | **Фактическое значение** | **Оценка барьеров** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 5 | 9,25 | 0,54 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 18,81 | 0,80 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 12,04 | 1,00 |
| 4 | Стоимость получения услуги, рублей | 800,0  4 000,0 | 3 336,67 | 1,00 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,1 | 1,00 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4[[11]](#footnote-11) | 10,53[[12]](#footnote-12) | 0,38 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 46,2% | 0,54 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,75** |

По результатам мониторинга 2014 года, интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,67 (или 67%). Таким образом, можно отметить повышение интегральной оценки. Иными словами, можно сказать о снижении уровня административных барьеров при предоставлении услуги «Регистрация юридического лица» по сравнению с результатами прошлого года.

## 2.2. 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 государственным услугам, состав которых, определен Заказчиком (Приложение № 1 к Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области):

1. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти).

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

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.

5. Государственная аккредитация образовательных учреждений.

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 на территории Новосибирской области.

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

9. Выдача разрешений 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.

Уровень административных барьеров определяется комплексом показателей:

***1. Количество документов***

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было собрать заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Средние показатели по всем государственным услугам представлены в таблице 15. Данные таблицы 15 показывают, что в среднем по всем услугам заявители представили 7,55 документа для получения государственных услуг, в 2014 году заявители представили в 1,1 раза больше документов (среднее значение – 8,53).

Таблица 15 ‑ Количество документов, необходимых в рамках предоставления услуг

| **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество документов** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Нормативное значение[[13]](#footnote-13)** | **Среднее фактическое значение[[14]](#footnote-14)** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 11 | 12,21 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 6 | 6,92 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 6 | 8,6 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 19 | 10,7 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 8 | 5,21 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 4 | 7,1 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов на территории Новосибирской области | 6 | 8,1 |
| 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области | 4 | 4,85 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 4 | 4,24 |
|  | **Среднее значение** | **7,6** | **7,55** |

Минимальное количество документов заявители предоставляли при получении государственной услуги «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» (4,24 документа).

По результатам мониторинга, проведенного в 2014 году, минимальное количество документов заявители предоставляли при получении государственной услуги «Государственная аккредитация образовательных учреждений» (3,33 документа).

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

Из девяти исследуемых услуг только по двум не зафиксировано превышение нормативного значения по количеству необходимых документов: «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» и «Государственная аккредитация образовательных учреждений».

Ранжирование государственных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуги, по результатам мониторинга представлено в таблице 16.

Таблица 16 ‑ Ранжирование государственных услуг по количеству документов, необходимых в рамках предоставления услуг

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

Данные таблицы 16 показывают, что уровень административных барьеров по количеству документов, необходимых для получения всех рассматриваемых услуг, можно оценить как «средний» (3 услуги), «высокий» (4 услуги) и «очень высокий» (2 услуги). По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что уровень административных барьеров по исследуемому параметру оценивался аналогично.

***2.*** ***Количество обращений в органы власти и учреждения для получения государственной услуги***

В соответствии с Указом № 601 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 - до 2.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги, выявленное в ходе мониторинга, представлено в таблице 17.

Таблица 17 ‑ Количество повторных обращений заявителей в органы власти и иные учреждения при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обращений** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 1 | 1,2 | 1 | 1 | 3 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 1 | 1,4 | 1 | 1 | 5 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 1 | 1,55 | 1 | 1,5 | 5 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 1 | 1,1 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 1 | 1,24 | 1 | 1 | 5 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 1 | 1,2 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 1 | 1,6 | 1 | 1,25 | 3 |
| 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 1 | 2,25 | 1 | 1,25 | 10 |
| 9 | Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 1 | 1,4 | 1 | 2 | 3 |

В таблице и далее применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

Среднее значение количества обращений составило 1,44[[15]](#footnote-15).

Согласно данным таблицы 17, наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» - до 10 обращений. Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении государственной услуги варьируется от 1 до 10 раз и в среднем составляет 1,44 раза.

По итогам мониторинга, проведенного Минэкономразвития НСО в 2014 году, заявители по всем услугам в среднем обращались в органы власти и иные учреждения при получении государственной услуги 2,16 раза (от 1,78 до 3 раз). Наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» - до 6 обращений.

По всем государственным услугам среднее количество обращений в органы власти и иные учреждения не превышает 2-х раз, что соответствует целевому индикатору.

В 2014 году по большинству государственных услуг (66,7%) среднее количество обращений в органы власти превышало 2 раза.

***3. Уровень временных издержек***

В таблице 18 представлены данные о временных издержках заявителей при получении исследуемых государственных услуг.

Таблица 18 ‑ 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) | 45 | 23,17 | - |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 45 | 23 | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 45 | 14,63 | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 45 | 15,89 | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 105 | 34,82 | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 30 | 11,08 | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов на территории НСО | 45 | 29,57 | - |
| 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 21[[16]](#footnote-16) | 21,33 | -[[17]](#footnote-17) |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 30 | 15,67 | - |
|  | **Среднее значение** | **45,66** | **21,02** | **-** |

Согласно информации, представленной в таблице 18, по всем государственным услугам показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение государственных услуг, находятся в пределах установленных нормативных значений.

По услуге «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» установлено незначительное превышение нормативно установленного значения. Однако необходимо отметить, что по данной услуге норматив установлен в рабочих днях, в целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни, поэтому норматив в календарных днях является приблизительным, превышение норматива учитываться не будет.

По результатам прошлогоднего мониторинга установлено, что по всем услугам показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение государственных услуг, находились в пределах установленных нормативных значений.

В ходе мониторинга были оценены временные издержки заявителей на ожидание в очереди для подачи документов (таблица 19).

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 19 ‑ 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** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 15 | 60,83 | 4,06 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 15 | 53,33 | 3,56 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 15 | 19,63 | 1,31 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 15 | 25,65 | 1,71 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 15 | 4,2 | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 15 | 14,6 | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 15 | 11,69 | - |
| 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 15 | 25 | 1,67 |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 15 | 36,47 | 2,43 |
|  | **Среднее значение** | **15** | **27,93** | **-** |

Информация, представленная в таблице 19, показывает, что только по трем услугам из девяти не установлено превышение нормативного срока на ожидание в очереди для подачи документов:

- Государственная аккредитация образовательных учреждений;

- Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области;

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

Кроме того, в среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги в 1,86 раза больше, чем нормативно установлено (среднее значение – 27,93 мин.). Исходя из этого, можно сделать вывод о недостаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей.

Наименьшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди для подачи документов, приходится на услугу «Государственная аккредитация образовательных учреждений» – 4,2 мин.

Наибольшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди при подаче документов, приходится на услугу «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)» – 60,83 мин.

Стоит отметить, что по результатам мониторинга 2014 года по четырем услугам из девяти установлено превышение нормативного срока на ожидание в очереди для подачи документов.

В среднем заявители ожидали 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, приходилось на услугу «Государственная аккредитация образовательных учреждений» – 1,36 мин.

Наибольшее количество времени, затрачиваемое заявителями на ожидание в очереди при подаче документов, приходилось на услугу «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» – 29,33 мин.

Среднее значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди при получении результата государственной услуги» составило 10,25 минуты (таблица 20).

Таблица 20 ‑ Уровень временных затрат заявителей на ожидание в очереди при получении результата услуги, минут

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Норма­тив** | **Среднее значение.** | **Превышение (гр.4/гр.3), раз** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 15 | 6,57 | - |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 15 | 19,38 | 1,29 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 15 | 12,5 | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 15 | 6,15 | - |
| 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 15 | 6,25 | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 15 | 8,27 | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 15 | 7,62 | - |
| 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 15 | 13,18 | - |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 15 | 12,35 | - |
|  | **Среднее значение** | **15** | **10,25** | **-** |

Информация, представленная в таблице 20, демонстрирует, что превышение нормативно установленного значения отмечено по одной услуге: «Лицензирование фармацевтической деятельности» в 1,29 раза (19,38 мин.).

В среднем заявители ожидают в очереди при получении результата интересующей их услуги в 1,5 раза меньше, чем установлено нормативно (среднее значение – 10,25 мин.). Это позволяет сделать вывод о достаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей.

В 2014 году среднее время ожидания в очереди при получении результата по всем услугам составило 12,5 мин. По пяти из девяти анализируемых услуг время ожидания заявителей в очереди при получении результата услуги соответствовало нормативному значению.

***4. Уровень финансовых издержек***

Финансовые издержки заявителей, а также стоимость услуг посредников, представлены в таблице 21.

Таблица 21 ‑ 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) | 7 500 | 4 870,80 | - | - |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 7 500 | 4 225 | - | - |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 7 500 | 2 221,43 | - | - |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 7 500 | 2 502,78 | - | 10 000 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 3 000 - 35 000 | 14 261,3 | - | - |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 65 000 | 60 366,67 | - | - |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 7 500 | 5 846,15 | - | - |
| 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 1 600 - н/д[[20]](#footnote-20) | 69 663,60 | - | - |
| 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 350 | 428,57 | 1,2 | - |
| **Среднее значение в 2015 году** | | **-** | **34 076,25** | **-** | **10 000** |
| **Среднее значение в 2014 году** | | **-** | **38 632,2** | **-** | **4 375** |

Как показывают данные, представленные в таблице 21, при получении большинства услуг респонденты понесли затраты, не превышающие нормативно установленные. Исключение составляет услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» (превышение в 1,2 раза).

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

В соответствии с пунктом 22 Административного регламента[[21]](#footnote-21) за выдачу разрешения взимается:

- государственная пошлина в размере 1 600 рублей;

- в случае, если транспортное средство является тяжеловесным, взимается возмещение вреда автомобильным дорогам, которое определяется расчетным путем в зависимости от параметров транспортного средства, маршрута движения, количества перевозок в соответствии показателями определения размера вреда, причиняемого транспортными средствами, осуществляющими перевозки тяжеловесных грузов, при движении по автомобильным дорогам общего пользования регионального или межмуниципального значения Новосибирской области[[22]](#footnote-22).

***5. Уровень востребованности услуг посредников***

По одной услуге из девяти было отмечено привлечение сторонних организаций (посредников) для получения результата услуги. Данный факт установлен по услуге «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО». Стоимость услуг посредника составила 10 000 руб.

Сравнение полученных результатов с данными мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2014 году, показывает, что в прошлом году привлечение посредников для получения результата услуги было отмечено по трем услугам из девяти. Наибольшая стоимость услуг посредников была отмечена при получении услуги «Лицензирование фармацевтической деятельности» и составила 25 000 руб.

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 фармацевтической деятельностью.

Сумма затрат при этом составила 800 рублей.

В 2014 году заявители сталкивались с практикой неформальных платежей 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 составляла 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.

***6. Уровень доступности услуг***

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам составило 4,15 балла, что соответствует значению «хорошо» (таблица 22).

В 2014 году уровень доступности составлял 4,50 балла.

Таким образом, уровень доступности государственных услуг несколько снизился.

Таблица 22 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню доступности

| **Рей­тинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Уровень доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 4,68 |
| 2 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 4,53 |
| 3 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 4,50 |
| 4 | 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 4,26 |
| 5 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 4,10 |
| 6 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 4,09 |
| 7 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 3,75 |
| 8 | 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 3,74 |
| 9 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 3,68 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,15** |

Выше среднего значения респонденты оценили уровень доступности четырех государственных услуг:

1. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов;
2. Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО;
3. Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений;
4. Государственная аккредитация образовательных учреждений.

Согласно данным таблицы 22, по уровню доступности лидирует услуга «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» (4,68 балла). На последнем месте рейтинга находится услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций» (3,68 балла).

В 2014 году первое место занимала услуга «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций» (4,97 балла), на последнем месте рейтинга находилась услуга «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (4,04 балла).

***7. Уровень качества услуг***

Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,34 балла, что несколько выше, чем уровень доступности. Рейтинг государственных услуг по уровню качества представлен в таблице 23.

В 2014 году уровень качества составлял 4,57 балла. Таким образом, отмечено снижение уровня качества государственных услуг.

Таблица 23 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню качества

| **Рей­тинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Уровень качества** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 4,79 |
| 2 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 4,75 |
| 3 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 4,53 |
| 4 | 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 4,46 |
| 5 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 4,37 |
| 6 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 4,33 |
| 7 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 4,13 |
| 8 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 4,11 |
| 9 | 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 3,61 |
|  |  | **Среднее значение** | **4,34** |

Согласно данным таблицы 23, первые четыре позиции в рейтинге занимают те же услуги, что в рейтинге по уровню доступности.

Выше среднего значения респонденты оценили уровень качества пяти государственных услуг.

1. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов.
2. Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО.
3. Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений.
4. Государственная аккредитация образовательных учреждений.
5. Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО.

Высшую оценку по уровню качества получила государственная услуга «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» (4,79 балла). Последнее место в рейтинге по уровню качества заняла услуга «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО» (3,61 балла). По результатам мониторинга 2014 года первое место по уровню качества заняла государственная услуга «Государственная аккредитация образовательных учреждений» (5,0 балла). 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).

В целом необходимо отметить, что по всем рассмотренным услугам (за исключением услуги «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО») 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.

***8. Оценка перспектив совершенствования качества и порядка***

***предоставления услуги***

Большинство опрошенных (90,1%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднения испытывали по следующим причинам (рисунок 1):

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

Больше всего заявители недовольны (по 26,7% заявителей):

- дороговизной услуг (пошлин, платежей);

- отсутствием необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления и др.);

- отсутствием возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги.

По результатам мониторинга 2014 года, только 60,7% респондентов не сталкивались с затруднениями при получении рассматриваемых государственных услуг. Больше всего заявители недовольны были 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%).

Респонденты отметили, что наиболее значимыми факторами при получении государственных услуг в будущем для заявителей станут: сокращение срока предоставления услуги (29,1%), сокращение числа требуемых документов (14,6%) и пр.

Более подробно значимые для заявителей факторы представлены на рисунке 2.

Рисунок 2 ‑ Наиболее значимые для заявителей факторы при получении государственных услуг в будущем, (%)

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области составило 81,34%. В 2014 году среднее значение уровня удовлетворенности составляло 73,3%.

Все заявители, обратившиеся за услугой «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» удовлетворены ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области.

В 2014 году были полностью удовлетворены ведением предпринимательской деятельности в Новосибирской области заявители, опрошенные по следующим услугам:

- «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».

Рейтинг государственных услуг по уровню удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области, по результатам мониторинга, представлен в таблице 24.

Таблица 24 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности

| **Рей­тинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общий уровень удовлетворенности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 100 |
| 2 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 87,5 |
| 3 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 86,7 |
| 4 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 85,0 |
| 5 | 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 80,0 |
| 6 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 77,8 |
| 7 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 76,5 |
| 8 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 75,0 |
| 9 | 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 63,6 |
|  |  | **Среднее значение** | **81,34%** |

По результатам мониторинга определена *интегральная оценка уровня качества и доступности исследуемых государственных услуг* (таблица 25), среднее значение которой составило *84,9%.* По результатам мониторинга 2014 года средняя оценка уровня качества и доступности исследуемых государственных услуг составляла 90,7%.

Таблица 25 ‑ Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня качества и доступности

| **Рей­тинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка уровня качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 94,70% |
| 2 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 92,80% |
| 3 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 90,30% |
| 4 | 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 87,20% |
| 5 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 84,60% |
| 6 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 84,30% |
| 7 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 78,60% |
| 8 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 78,10% |
| 9 | 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 73,50% |
|  |  | **Среднее значение** | **84,9%** |

Согласно данным таблицы 25, наибольшая интегральная оценка уровня качества и доступности определена по услуге «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» (94,7%), наименьшая оценка – по услуге «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО» (73,5%).

В прошлом году наибольшая интегральная оценка уровня качества и доступности была 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%).

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 92,88%.

В 2014 году среднее значение уровня удовлетворенности заявителей условиями ведения приема посетителей в органах власти (учреждениях), предоставляющих исследуемые услуги, составило 74,8%.

Полностью удовлетворены условиями ведения приема посетителей заявители, обратившиеся за получением следующих услуг:

- Лицензирование фармацевтической деятельности;

- 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.

Меньше всего из исследуемых услуг респонденты довольны условиями ведения приема посетителей в органе власти, предоставляющем услугу «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО» (81,8%).

Рейтингование государственных услуг по уровню удовлетворенности заявителей условиями ведения приема посетителей в органах власти (учреждениях), предоставляющих исследуемые услуги, представлено в таблице 26.

Таблица 26 ‑ Рейтингование государственных услуг по уровню удовлетворенности заявителей условиями ведения приема посетителей

| **Рей­тинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Общий уровень удовлетворенности** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-3 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 100,0 |
| 1-3 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 100,0 |
| 1-3 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 100,0 |
| 4-5 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 95,0 |
| 4-5 | 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 95,0 |
| 6 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 94,1 |
| 7 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 86,7 |
| 8 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 83,3 |
| 9 | 8 | Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования НСО | 81,8 |
|  |  | **Среднее значение** | **92,88%** |

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

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 таблице 27.

Таблица 27 ‑ Рейтингование государственных услуг по интегральной оценке уровня административных барьеров

| **Рей­тинг** | **№**  **п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральная оценка уровня админ. барьеров** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 1 |
| 2 | 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 0,96 |
| 3 | 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 0,94 |
| 4 | 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 0,93 |
| 5 | 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 0,92 |
| 6-7 | 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 0,88 |
| 6-7 | 9 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО | 0,88 |
| 8 | 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) | 0,85 |
|  |  | **Среднее значение** | **0,92** |

Интегральная оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности проводилась по всем услугам за исключением услуги «Выдача 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

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 2014 году интегральная оценка уровня административных барьеров государственных услуг составила также 0,92 (или 92%).

Следовательно, уровень административных барьеров, а также качество и доступность исследуемых государственных услуг, остались неизменными.

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

1. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) (0,88);

2. Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО (0,88);

3. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) (0,85).

Самый низкий уровень административных барьеров был отмечен по следующим государственным услугам:

1. Государственная аккредитация образовательных учреждений (1,00).

2. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов (0,96).

Согласно результатам мониторинга 2014 года административные барьеры сведены к минимуму (интегральная оценка уровня административных барьеров равна или близка 1) по следующим 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).

В таблице 28 представлена динамика интегрального показателя уровня административных барьеров за период 2011 – 2015 гг.

Таблица 28 ‑ Динамика интегрального показателя уровня административных барьеров за период 2011 – 2015 гг.

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Интегральный показатель** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
| 1 | Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти) | 0,84 | 0,98 | 0,93 | 0,98 | 0,88 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятель­ности (за исключением деятельности, осу­ществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) |  | 0,96 | 0,90 | 0,97 | 0,85 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений |  | 0,99 | 0,96 | 0,95 | 0,92 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО | 0,81 | 1,00 | 1,00 | 0,99 | 0,93 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений |  |  | 0,91 | 1,00 | 1,00 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории НСО | 0,79 | 0,95 | 1,00 | 0,77 | 0,94 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов |  | 0,91 | 0,99 | 0,90 | 0,96 |
| 8 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории НСО |  |  | 1,00 | 0,85 | 0,88 |
|  | **Среднее значение** | **0,81** | **0,96** | **0,96** | **0,92** | **0,92** |

Согласно данным таблицы 28, интегральный показатель уровня административных барьеров по результатам мониторинга 2015 года остался неизменным к показателю прошлого года.

Что касается информационной открытости, то на вопрос «Из каких источников Вы получили информацию о процедуре получения услуги?», заявители ответили следующим образом:

1. из интернет-ресурсов учреждений и организаций (66,2%);

2. при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (20,5%);

3. из нормативных актов (13,2%);

4. по телефону (9,9%);

5. на стендах в учреждении, предоставляющем услуги (2%);

6. из газет, журналов, по телевидению (1,3%).

Необходимо отметить, что большинство респондентов (42,4%) отметило улучшение качества предоставления услуг за последние 6 лет. Еще 16,6% заявителей отметили, что качество скорее улучшилось, 12,6% - качество осталось без изменений, 0,7% - качество услуг ухудшилось, 2% - скорее ухудшилось, 2% - затруднились ответить. Остальные 23,8% заявителей ранее услуги не получали.

## 2.3. Описание проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственной (муниципальной) услуги, связанной с предпринимательской деятельностью

По результатам проведенного опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении государственных услуг (таблица 29).

Таблица 29 – Основные проблемы при получении государственных услуг в сфере предпринимательства, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Проблемы при получении государственных услуг** | **Доля респондентов** |
| Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления и др.) | 26,7% |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |
| Требование избыточных документов, сведений | 20% |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) |
| Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу |
| Большие очереди |
| Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |
| Низкая культура работников учреждений |
| Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 13,3% |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуги (на стендах, на официальных сайтах органов власти и т.д.) | 6,7% |

Большинство респондентов (по 26,7%) при получении государственных услуг, в том числе сталкиваются с такими проблемами как отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления и др.) и отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги.

Результаты мониторинга показали, что большинство заявителей предпочитают получать информацию о процедуре получения услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (66,2%), но, по мнению заявителей, такой информации недостаточно или ее качество не соответствует их ожиданиям.

Исходя их этого, можно сделать вывод о недостаточной информационной открытости и наполненности необходимой информацией официальных сайтов органов исполнительной государственной власти и учреждений Новосибирской области, предоставляющих услуги заявителям в сфере предпринимательства.

Наиболее значимыми факторами при получении государственных услуг в будущем для заявителей станут:

- сокращение срока предоставления услуги (29,1%);

- сокращение числа требуемых документов (14,6%);

- уменьшение стоимости услуги (13,2%)%

- улучшение территориальной доступности органа власти (11,3%);

Также в качестве важных факторов респонденты указывали:

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (7,3%);

- сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (6,6%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги (4,6%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (2%);

- улучшение условий ведения приема посетителей (1,3%);

- вежливость и профессионализм сотрудников (1,3%);

- удобство графика работы учреждения (0,7%).

В ходе мониторинга установлено, что по шести услугам из девяти имеет место превышение нормативного срока ожидания в очереди для подачи документов. В среднем заявители ожидают в очереди в 1,86 раза больше, чем нормативно установлено (т.е. 27,93 мин. при нормативе 15 мин.). Исходя из этого, можно сделать вывод о недостаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей.

Получатели государственной услуги по выдаче разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области считают существенной проблемой территориальную удаленность друг от друга управлений автотранспорта федерального, регионального и местного значения, а также организации принимающей оплату за выдачу разрешений.

Также 2% заявителей отметили необходимость совершенствования работы Единого портала государственных и муниципальных услуг по таким услугам как:

- Государственная аккредитация образовательных учреждений;

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

Однако конкретных направлений совершенствования портала заявители не указали.

## 2.4. Разработка рекомендаций, направленных на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью

Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области позволяют сформировать следующие рекомендации:

*1. Организовать (повысить качество) межведомственное взаимодействие, в частности по вопросам получения таких документов и сведений, как:*

* 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 ЕГРЮЛ (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), ЕГРИП (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.

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

*2. Организовать предоставление услуг по принципу «одного окна»,* в том числе на базе МФЦ. Это позволит заявителю обращаться за получением услуги по наиболее удобному ему адресу, а также получать все необходимые услуги в одном месте, соответственно снизит транспортные и другие издержки, связанные с обращением непосредственно в орган, предоставляющий услугу. Так, например, заявители жаловались, что для них существенной проблемой является территориальная удаленность друг от друга управлений автотранспорта федерального, регионального и местного значения, а также организации, принимающей оплату за выдачу разрешений.

В связи с этим, целесообразно организовать предоставление услуг указанных органов власти и учреждений в одном месте.

В целях решения проблемы территориальной доступности представляется целесообразным дополнительно на базе МФЦ организовать консультирование по вопросам порядка предоставления государственных услуг в сфере предпринимательства, а также прием документов, необходимых для предоставления услуг, и выдачу результата предоставления услуг в сфере предпринимательства.

Как вариант (по опыту других регионов) можно выделить в МФЦ или на базе других организаций с обширной филиальной сетью окно (окна) специально для обслуживания индивидуальных предпринимателей и юридических лиц по предварительной записи. В отсутствие желающих окно может работать и с физическими лицами.

*3. Повысить качество информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг в сфере предпринимательства, в том числе с использованием сети Интернет.*

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, но сталкиваются с такими проблемами, как отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления и др.) и отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги.

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 услуг.

Кроме того, рекомендуется организовать на официальных сайтах органов государственной власти Новосибирской области и учреждений, предоставляющих услуги, консультирование о порядке предоставления услуги и предоставление информации о ходе представления услуги в режиме он-лайн в форме вопрос-ответ (в короткие сроки, например, не более трех рабочих дней).

*4. Сократить временные издержки заявителей при ожидании в очереди*

В среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги 27,93 мин., что в 1,86 раза больше, чем нормативно установлено. Исходя из этого, можно сделать вывод о недостаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей.

С целью более эффективной организации процесса обслуживания заявителей и сокращения временных издержек при ожидании в очереди, представляется целесообразным предусмотреть возможность предварительной записи на прием через сеть Интернет на официальных сайтах органов власти и учреждений, предоставляющих услуги предпринимателям.

# 3. Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Описании объекта закупки задачи по проведению внешнего мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области.

Основным методом исследования качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области являлся телефонный опрос заявителей.

Руководствуясь положениями раздела II Программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки) и принимая во внимание ограниченность сроков исполнения государственного контракта на оказание услуг по выполнению научно-исследовательской работы, по согласованию с Заказчиком использовался метод интервью в технике «лицом к лицу» по месту предоставления государственных и муниципальных услуг в трех муниципальных образованиях: г. Оби, р. п. Кольцово и Новосибирском районе.

Для опроса заявителей использовалась анкета, согласованная Заказчиком письмом от 06.11.2015 № 1933-02-38/8[[23]](#footnote-23).

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 за услугами в органы власти в 2015 году.

Мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области проводился в 35 муниципальных образованиях. Выборочная совокупность составила 1921 респондент.

Далее представлены:

1. Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, в том числе:

- в разрезе показателей, в разрезе органов, предоставляющих услуги, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более процентов респондентов.

2. Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, в том числе:

- в разрезе показателей, в разрезе муниципальных образований, подлежащих мониторингу, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более процентов респондентов.

## 3.1. Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти 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 (далее также – ОИОГВ НСО).

Объектом мониторинга являлись государственные услуги областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, полученные в 2015 году жителями Новосибирской области старше 18 лет.

Всего было опрошено 958 заявителей, получавших государственных услуги в 14 областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области.

Перечень областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, в отношении государственных услуг которых проводился опрос, а также количество и доля респондентов в разрезе ОИОГВ НСО представлены в таблице 30.

Таблица 30 – Количество (доля) респондентов, принявших участие в опросе (в разрезе ОИОГВ НСО)

| **№ п/п** | **Наименование ОИОГВ НСО** | **Общее количество респондентов по ОИОГВ НСО, чел.** | **Доля респондентов по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Министерство социального развития Новосибирской области | 648 | 67,64% |
|  | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 111 | 11,59% |
|  | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области | 87 | 9,08% |
|  | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 35 | 3,65% |
|  | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области; | 18 | 1,88% |
|  | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 14 | 1,46% |
|  | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 13 | 1,36% |
|  | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 13 | 1,36% |
|  | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 10 | 1,04% |
|  | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 4 | 0,42% |
|  | Министерство строительства Новосибирской области | 2 | 0,21% |
|  | Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области | 1 | 0,10% |
|  | Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области | 1 | 0,10% |
|  | Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области | 1 | 0,10% |
|  | **Общее количество респондентов** | **958** | **100,00**% |

Наибольшее количество респондентов обращалось за получением государственных услуг Министерства социального развития Новосибирской области (648 респондентов, что составляет 67,64% от общего количества респондентов). За государственными услугами Управления по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области обращались 111 респондентов (11,59%), за государственными услугами Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области – 87 респондентов (9,08%).

В ходе проведения опроса в мониторинг попало 50 государственных услуг. Количество государственных услуг, попавших в мониторинг, в разрезе ОИОГВ НСО представлено в таблице 31.

Таблица 31 – Количество государственных услуг, попавших в мониторинг (в разрезе ОИОГВ НСО)

| **№ п/п** | **Наименование ОИОГВ НСО** | **Количество услуг по ОИОГВ НСО, шт.** | **Доля услуг по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Министерство социального развития Новосибирской области | 22 | 44,00% |
|  | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 9 | 18,00% |
|  | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области | 2 | 4,00% |
|  | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 3 | 6,00% |
|  | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 3 | 6,00% |
|  | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области; | 2 | 4,00% |
|  | Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области | 1 | 2,00% |
|  | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 1 | 2,00% |
|  | Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области | 1 | 2,00% |
|  | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 1 | 2,00% |
|  | Министерство строительства Новосибирской области | 1 | 2,00% |
|  | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 2 | 4,00% |
|  | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 1 | 2,00% |
|  | Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области | 1 | 2,00% |
|  | **Общее количество респондентов** | **50** | **100,00**% |

Общий перечень государственных услуг, попавших в мониторинг, в разрезе ОИОГВ НСО, представлен в таблице 32.

Таблица 32 – Перечень государственных услуг, попавших в мониторинг (в разрезе ОИОГВ НСО)

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от общего количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Министерство социального развития Новосибирской области** | | | |
| 1 | Назначение и выплата пособия по беременности и родам | 4 | 0,42% |
| 2 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 102 | 10,65% |
| 3 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 21 | 2,19% |
| 4 | Выдача сертификата на областной семейный капитал | 18 | 1,88% |
| 5 | Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка | 2 | 0,21% |
| 6 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 73 | 7,62% |
| 7 | 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 | 34 | 3,55% |
| 8 | Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений | 11 | 1,15% |
| 9 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг многодетным семьям | 7 | 0,73% |
| 10 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 58 | 6,05% |
| 11 | Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи | 4 | 0,42% |
| 12 | Выдача удостоверения инвалида Отечественной войны или удостоверения инвалида о праве на льготы | 3 | 0,31% |
| 13 | Выдача удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий | 2 | 0,21% |
| 14 | Назначение и выплата единовременных денежных пособий родителям и вдовам (вдовцам) погибших военнослужащих | 1 | 0,10% |
| 15 | 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 | 0,10% |
| 16 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 53 | 5,53% |
| 17 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 94 | 9,81% |
| 18 | Назначение и выплата ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида, а также родителям и иным законным представителям ВИЧ-инфицированного - несовершеннолетнего в возрасте до 18 лет, проживающим на территории Новосибирской области | 4 | 0,42% |
| 19 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 40 | 4,18% |
| 20 | Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области» | 12 | 1,25% |
| 21 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 103 | 10,75% |
| 22 | Выплата социального пособия на погребение | 1 | 0,10% |
| **Управление по делам ЗАГС Новосибирской области** | | | |
| 23 | Государственная регистрация рождения | 21 | 2,19% |
| 24 | Государственная регистрация заключения брака | 29 | 3,03% |
| 25 | Государственная регистрация расторжения брака | 13 | 1,36% |
| 26 | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | 3 | 0,31% |
| 27 | Государственная регистрация установления отцовства | 1 | 0,10% |
| 28 | Государственная регистрация перемены имени | 3 | 0,31% |
| 29 | Государственная регистрация смерти | 22 | 2,30% |
| 30 | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 3 | 0,31% |
| 31 | 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 | 1,67% |
| **Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области** | | | |
| 32 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 57 | 5,95% |
| 33 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 30 | 3,13% |
| **Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области** | | | |
| 34 | Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков | 7 | 0,73% |
| 35 | Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним | 2 | 0,21% |
| 36 | Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста) | 4 | 0,42% |
| **Департамент по охране животного мира Новосибирской области** | | | |
| 37 | 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 | 31 | 3,24% |
| 38 | Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | 3 | 0,31% |
| 39 | Выдача разрешений на строительство объекта капитального строительства, строительство, реконструкцию которого планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территорий регионального значения - государственного природного заказника Новосибирской области | 1 | 0,10% |
| **Департамент лесного хозяйства Новосибирской области** | | | |
| 40 | Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан | 16 | 1,67% |
| 41 | Предоставление выписки из государственного лесного реестра | 2 | 0,21% |
| **Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области** | | | |
| 42 | Распределение промышленных квот добычи (вылова) водных биоресурсов в пресноводных водных объектах, квот добычи (вылова) водных биоресурсов для организации любительского и спортивного рыболовства | 1 | 0,10% |
| **Министерство здравоохранения Новосибирской области** | | | |
| 43 | Направление граждан, проживающих на территории Новосибирской области, в медицинские организации для оказания высокотехнологичной медицинской помощи, а также информирование граждан о порядке и условиях оказания государственной услуги | 14 | 1,46% |
| **Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области** | | | |
| 44 | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории Новосибирской области | 1 | 0,10% |
| **Министерство сельского хозяйства Новосибирской области** | | | |
| 45 | Оказание государственной поддержки садоводам, огородникам, дачникам и их садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям в Новосибирской области | 4 | 0,42% |
| **Министерство строительства Новосибирской области** | | | |
| 46 | Предоставление отдельным категориям граждан субсидий для приобретения или строительства жилых помещений в Новосибирской области | 2 | 0,21% |
| **Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области** | | | |
| 47 | Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области | 7 | 0,73% |
| 48 | Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона | 3 | 0,31% |
| **Управление государственной архивной службы Новосибирской области** | | | |
| 49 | Организация информационного обеспечения юридических и физических лиц на основе документов Архивного фонда Новосибирской области и других архивных документов | 13 | 1,36% |
| **Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области** | | | |
| 50 | Выдача заключения о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям в отношении энергетической эффективности и в отношении требований оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов | 1 | 0,10% |

Необходимо отметить, что идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса очень сложно. Опыт проведения подобных мониторингов методом интервью в технике «лицом к лицу» по месту предоставления государственных услуг позволяет сделать вывод о преимуществе такого метода, поскольку такой опрос позволяет получить более достоверные сведения в отношении наименований услуг, за которыми обращались респонденты.

Согласно полученным результатам, самыми востребованными государственными услугами были следующие:

* назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области (10,75% респондентов);
* назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (10,65%);
* предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (9,81%);
* предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области (7,62%);
* предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) (6,05%);
* содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (5,95%);
* установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии (5,53%);
* присвоение звания «Ветеран труда» (4,18%);
* 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 (3,55%);
* 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 (3,24%);
* осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными (3,13%);
* государственная регистрация заключения брака (3,03%).

В ходе исследования определено, что 92,87% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой, 7,13% – получили отказ в предоставлении государственной услуги (таблица 33).

Таблица 33 – Информация о принятых решениях по результатам рассмотрения обращений за государственной услугой

| **№ п/п** | **Наименование ОИОГВ НСО** | **Доля респондентов, получивших услугу** | **Доля респондентов, получивших отказ** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Министерство социального развития Новосибирской области | 94,40% | 5,60% |
|  | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области | 86,20% | 13,80% |
|  | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 98,20% | 1,80% |
|  | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 100,00% | 0,00% |
|  | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 88,60% | 11,40% |
|  | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области; | 83,30% | 16,70% |
|  | Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области | 100,00% | 0,00% |
|  | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 71,40% | 28,60% |
|  | Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области | 100,00% | 0,00% |
|  | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 25,00% | 75,00% |
|  | Министерство строительства Новосибирской области | 50,00% | 50,00% |
|  | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 80,00% | 20,00% |
|  | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 92,30% | 7,70% |
|  | Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области | 100,00% | 0,00% |
|  | **Среднее значение по всем ОИОГВ НСО** | **92,87%** | **7,13%** |

Исполнителем проведен анализ в разрезе показателей, в разрезе областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более процентов респондентов.

В 3 ОИОГВ НСО – Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области, Инспекцию государственного строительного надзора Новосибирской области, Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области – обращались за получением государственных услуг по 1 респонденту. При построении рейтингов областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по показателям мониторинга указанные ОИОГВ НСО не учитывались.

Проведенный мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

**1. Оценка уровня качества государственных услуг**

Среднее значение уровня качества услуг в разрезе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области составило 4,37 балла по пятибалльной шкале. По результатам аналогичного исследования, проведенного в 2014 году, уровень качества составлял 4,58 балла, отмечается снижение уровня качества на 0,21 балла.

Максимальную оценку (5 баллов) получило Министерство строительства Новосибирской области.

Наименьшие значения уровня качества отмечены в отношении государственных услуг Министерства сельского хозяйства Новосибирской области (3,50 балла) и Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (3,52 балла). По 6 исполнительным органам государственной власти Новосибирской области зафиксированы значения ниже среднего.

Рейтингование областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню качества услуг представлено в таблице 34.

Таблица 34 – Рейтингование областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню качества

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование ОИОГВ НСО** | **Среднее значение уровня качества** |
| 1 | Министерство строительства Новосибирской области | 5 |
| 2 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 4,64 |
| 3 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 4,62 |
| 4 | Министерство социального развития Новосибирской области | 4,39 |
| 5 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 4,38 |
| 6 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 4,17 |
| 7 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 4,14 |
| 8 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 4,05 |
| 9 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 3,98 |
| 10 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 3,52 |
| 11 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 3,5 |

По уровню качества среди востребованных услуг лидирует услуга Управления по делам ЗАГС Новосибирской области «Государственная регистрация заключения брака» (4,68 балла).

Самую низкую оценку по уровню качества получила услуга Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (3,91 балла).

Рейтингование востребованных государственных услуг по уровню качества представлено в таблице 35.

Таблица 35 – Рейтингование востребованных государственных услуг по уровню качества

| **Рей­тинг** | **Наименование услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация заключения брака | 4,79 | 4,52 | 4,72 | 4,68 |
| 2 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 4,70 | 4,39 | 4,55 | 4,55 |
| 3 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,65 | 4,23 | 4,53 | 4,47 |
| 4 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,63 | 4,00 | 4,67 | 4,43 |
| 5 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 4,56 | 4,15 | 4,55 | 4,42 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 4,41 | 4,21 | 4,48 | 4,37 |
| 7 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,46 | 4,08 | 4,56 | 4,37 |
| 8 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,49 | 4,16 | 4,40 | 4,35 |
| 9 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 4,33 | 4,21 | 4,42 | 4,32 |
| 10 | 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 | 4,35 | 3,94 | 4,50 | 4,26 |
| 11 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 4,28 | 3,91 | 4,30 | 4,16 |
| 12 | 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 | 4,32 | 3,10 | 4,32 | 3,91 |
|  | **Среднее значение** | **4,50** | **4,08** | **4,50** | **4,36** |

***Кодировка параметров качества услуг:***

*(1) Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу*

*(2) Комфортность оказания услуги*

*(3) Профессионализм (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)*

**2. Оценка уровня доступности государственных услуг**

Среднее значение уровня доступности услуг в разрезе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области составило 4,28 балла по пятибалльной шкале. По результатам аналогичного исследования, проведенного в 2014 году, уровень доступности составлял 4,42 балла, отмечается снижение уровня доступности на 0,14 балла.

Наиболее высокую оценку получило Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области – 4,53 балла.

Наименьшее значение уровня доступности отмечено в отношении государственных услуг Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (3,49 балла) и Министерства здравоохранения Новосибирской области (3,55 балла).

По 7 областным исполнительным органам государственной власти Новосибирской области зафиксированы значения ниже среднего.

Рейтингование областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню доступности представлено в таблице 36.

Таблица 36 – Рейтингование областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню доступности

| **Рей­тинг** | **Наименование ОИОГВ НСО** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 4,53 |
| 2 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 4,42 |
| 3 | Министерство строительства Новосибирской области | 4,38 |
| 4 | Министерство социального развития Новосибирской области | 4,32 |
| 5 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 4,21 |
| 6 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 3,97 |
| 7 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 3,89 |
| 8 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 3,81 |
| 9 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 3,73 |
| 10 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 3,55 |
| 11 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 3,49 |

По уровню доступности среди востребованных услуг (как и по уровню качества), лидирует услуга Управления по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области «Государственная регистрация заключения брака» (4,73 балла).

Самые низкие оценки по уровню доступности, получили услуга Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (3,94 балла) и услуга Министерства социального развития Новосибирской области «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии» (3,98 балла).

Рейтингование востребованных государственных услуг по уровню доступности представлено в таблице 37.

Таблица 37 **–** Рейтингование востребованных государственных услуг по уровню доступности

| **Рей­тинг** | **Наименование услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация заключения брака | 4,72 | 4,83 | 4,59 | 4,79 | 4,73 |
| 2 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 4,38 | 4,41 | 4,56 | 4,50 | 4,46 |
| 3 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,37 | 4,47 | 4,43 | 4,43 | 4,43 |
| 4 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,30 | 4,56 | 4,20 | 4,38 | 4,36 |
| 5 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,33 | 4,33 | 4,30 | 4,40 | 4,34 |
| 6 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 4,17 | 4,38 | 4,40 | 4,41 | 4,34 |
| 7 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 4,25 | 4,34 | 4,29 | 4,40 | 4,32 |
| 8 | Назначение ежемесячной денежной ком­пенсации на питание детей в детских дошкольных учреждениях (специали­зированных детских учреждениях лечебного и санаторного типа), а также обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования | 4,29 | 4,41 | 4,32 | 4,26 | 4,32 |
| 9 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 4,18 | 4,27 | 4,21 | 4,16 | 4,21 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 3,91 | 4,23 | 4,21 | 4,00 | 4,09 |
| 11 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 4,00 | 3,96 | 3,98 | 3,98 | 3,98 |
| 12 | 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 | 3,84 | 3,97 | 3,97 | 3,97 | 3,94 |

***Кодировка параметров доступности услуг:***

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

*(2) - Полнота и понятность предоставленной информации*

*(3) - Удобство графика работы*

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

**3. Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг**

Среднее значение интегрального уровня качества и доступности государственных услуг в разрезе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области составило 86,43%.По сравнению с результатами аналогичного мониторинга, проведенного в 2014 году, наблюдается снижение данного показателя: в 2014 интегральный уровень качества и доступности государственных услуг составлял 90,00%.

Наиболее высокие значения интегрального уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью получили Министерство строительства Новосибирской области (92,86%), Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области (91,34%), Управление государственной архивной службы Новосибирской области (90,31%). Наименьшее значение зафиксировано в отношении государственных услуг Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (69,97%).

Рейтингование областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по интегральному уровню качества и доступности государственных услуг представлено в таблице 38.

Таблица 38 – Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг (в разрезе ОИОГВ НСО)

| **Рей­тинг** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Среднее значение** | | | **Расчетный (интегральный) уровень качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **уровня качества** | **уровня доступности** | **качества и доступности** |
| 1 | Министерство строительства Новосибирской области | 5,00 | 4,38 | 4,64 | 92,86% |
| 2 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 4,62 | 4,53 | 4,57 | 91,34% |
| 3 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 4,64 | 4,42 | 4,52 | 90,31% |
| 4 | Министерство социального развития Новосибирской области | 4,39 | 4,32 | 4,35 | 87,00% |
| 5 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 4,38 | 4,21 | 4,28 | 85,57% |
| 6 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 3,98 | 3,97 | 3,98 | 79,51% |
| 7 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 4,05 | 3,89 | 3,96 | 79,11% |
| 8 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 4,17 | 3,73 | 3,91 | 78,29% |
| 9 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 4,14 | 3,55 | 3,81 | 76,11% |
| 10 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 3,50 | 3,81 | 3,68 | 73,57% |
| 11 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 3,52 | 3,49 | 3,50 | 69,97% |
|  | **Среднее значение** | **4,37** | **4,28** | **4,32** | **86,43%** |

Среднее значение интегрального уровня качества и доступности государственных услуг в разрезе востребованных услуг составило 86,41%.

Самое высокое значение интегрального уровня качества и доступности услуг зафиксировано по услуге Управления по делам ЗАГС Новосибирской области «Государственная регистрация заключения брака» (94,17%), самое низкое значение – по услуге Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (78,54%).

Рейтингование востребованных государственных услуг по интегральному уровню качества и доступности государственных услуг представлено в таблице 39.

Таблица 39 – Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг (в разрезе востребованных услуг)

| **Рей­тинг** | **Наименование услуги** | **Среднее значение** | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **уровня качества** | **уровня доступности** | **качества и доступности** |
| 1 | Государственная регистрация заключения брака | 4,68 | 4,73 | 4,71 | 94,17% |
| 2 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 4,55 | 4,46 | 4,50 | 89,97% |
| 3 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 4,43 | 4,43 | 4,43 | 88,57% |
| 4 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4,47 | 4,34 | 4,40 | 87,91% |
| 5 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 4,42 | 4,32 | 4,36 | 87,26% |
| 6 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 4,37 | 4,36 | 4,36 | 87,26% |
| 7 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 4,37 | 4,34 | 4,35 | 87,03% |
| 8 | Назначение ежемесячной денеж­ной компенсации на питание детей в детских дошкольных учреждениях (специали­зированных детских учрежде­ниях лечебного и санаторного типа), а также обучающихся в общеобразовательных учрежде­ниях, учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования | 4,26 | 4,32 | 4,30 | 85,91% |
| 9 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории НСО | 4,32 | 4,21 | 4,25 | 85,09% |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4,35 | 4,09 | 4,20 | 84,00% |
| 11 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 4,16 | 3,98 | 4,06 | 81,17% |
| 12 | 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 | 3,91 | 3,94 | 3,93 | 78,54% |
|  | **Среднее значение** | **4,36** | **4,29** | **4,32** | **86,41%** |

**4. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества респондентов, давших ответ по существу.[[24]](#footnote-24)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг составил 89,78%.

Максимальную оценку уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг (100%) получило Управление государственной архивной службы Новосибирской области. Наименьшее значение зафиксировано в отношении государственных услуг Министерства сельского хозяйства Новосибирской области и Министерства строительства Новосибирской области (по 50,00%). По 7 областным исполнительным органам государственной власти Новосибирской области зафиксированы значения ниже среднего.

Рейтингование областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области по уровню удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг представлено в таблице 40.

Таблица 40 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг, (%)

| **Рейтинг** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | | | | | **Уровень удовлетворенности[[25]](#footnote-25)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Очень хорошо* | *Скорее хорошо* | *Скорее плохо* | *Очень плохо* | *Затрудняюсь ответить* |
| 1 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 61,50 | 38,50 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 100,00 |
| 2 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 56,80 | 39,60 | 2,70 | 0,90 | 0,00 | 96,40 |
| 3 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 34,50 | 55,20 | 3,40 | 3,40 | 3,40 | 89,70 |
| 4 | Министерство социального развития Новосибирской области | 36,40 | 53,10 | 5,90 | 3,50 | 1,10 | 89,50 |
| 5 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 38,50 | 46,20 | 7,70 | 7,70 | 0,00 | 84,70 |
| 6 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 25,70 | 54,30 | 17,10 | 2,90 | 0,00 | 80,00 |
| 7 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 35,70 | 35,70 | 14,30 | 14,30 | 0,00 | 71,40 |
| 8 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 16,70 | 50,00 | 16,70 | 16,70 | 0,00 | 66,70 |
| 9 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 10,00 | 50,00 | 20,00 | 20,00 | 0,00 | 60,00 |
| 10-11 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 0,00 | 50,00 | 50,00 | 0,00 | 0,00 | 50,00 |
| 10-11 | Министерство строительства Новосибирской области | 50,00 | 0,00 | 50,00 | 0,00 | 0,00 | 50,00 |

**5. Динамика уровня качества и доступности государственных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности государственных услуг снизился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 41).

Таблица 41 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,58 | 4,37 | **-0,21** |
| **Уровень доступности** | 4,42 | 4,28 | **-0,14** |

Большинство опрошенных считают, что качество предоставления государственных услуг либо осталось без изменений (31,50%), либо улучшилось (22,80%). 8,50% респондентов считают, что качество услуг скорее улучшилось, 2,00% - скорее ухудшилось, 2,90% - ухудшилось. Не смогли оценить изменения в качестве предоставления услуг, поскольку не получали данные услуги ранее, 31,80% респондентов, затруднились с ответом – 0,50% (таблица 42).

Таблица 42 – Мнения респондентов о динамике качества предоставления услуг, (%)

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги в органах власти ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **«++»** | **«+»** | **«=»** | **«-»** | **«--»** | ***«?»*** | ***затрудняюсь ответить*** |
|  | Министерство социального развития Новосибирской области | 25,30 | 9,70 | 33,00 | 1,50 | 2,30 | 27,60 | 0,50 |
|  | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 20,70 | 3,40 | 29,90 | 1,10 | 1,10 | 43,70 | – |
|  | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 17,10 | 8,10 | 23,40 | – | – | 51,40 | – |
|  | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 38,50 | – | 30,80 | – | 7,70 | 23,10 | – |
|  | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 14,30 | 5,70 | 42,90 | 11,40 | 11,40 | 11,40 | 2,90 |
|  | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | – | 16,70 | 38,90 | 11,10 | 22,20 | 11,10 | – |
|  | Министерство здравоохранения Новосибирской области | – | – | 14,30 | 14,30 | 14,30 | 57,10 | – |
|  | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 25,00 | – | 25,00 | – | – | 50,00 | – |
|  | Министерство строительства Новосибирской области | – | – | 50,00 | – | – | 50,00 | – |
|  | Департамент имуще­ства и земельных отношений НСО | 30,00 | 10,00 | – | – | 10,00 | 50,00 | – |
|  | Управление государ­ственной архивной службы НСО | 23,10 | – | 30,80 | – | – | 38,50 | 7,70 |
| **Доля респондентов по всем ОИОГВ НСО** | | **22,80** | **8,50** | **31,50** | **2,00** | **2,90** | **31,80** | **0,50** |

***Кодировка:***

*«++» - качество предоставления услуг улучшилось*

*«+» - скорее улучшилось*

*«=» - осталось без изменений*

*«-» - скорее ухудшилось*

*«--» - ухудшилось*

*«?» - не получал данную услугу ранее*

Определено, что 61,20% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в органах власти, 26,40% - скорее устраивают, 5,70% - скорее не устраивают, 5,80% - определенно не устраивают (таблица 43).

Таблица 43 – Условия ведения приема посетителей в органах власти, (%)

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?»** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *да* | *скорее да* | *скорее нет* | *нет* | *затрудняюсь ответить* |
| 1 | Министерство социального развития НСО | 61,10 | 27,90 | 5,70 | 4,20 | 1,10 |
| 2 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО (центры занятости населения) | 55,20 | 28,70 | 5,70 | 10,30 | – |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 71,20 | 25,20 | – | 3,60 | – |
| 4 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники НСО | 61,50 | 15,40 | 7,70 | 15,40 | – |
| 5 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 65,70 | 11,40 | 11,40 | 11,40 | – |
| 6 | Департамент лесного хозяйства НСО | 22,20 | 22,20 | 27,80 | 27,80 | – |
| 7 | Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды НСО | 100,00 | – | – | – | – |
| 8 | Министерство здравоохранения НСО | 42,90 | 21,40 | 7,10 | 21,40 | 7,10 |
| 9 | Министерство образования, науки и инновационной политики НСО | 100,00 | – | – | – | – |
| 10 | Министерство сельского хозяйства НСО | 50,00 | 25,00 | 25,00 | – | – |
| 11 | Министерство строительства Новосибирской области | 50,00 | – | – | 50,00 | – |
| 12 | Департамент имущества и земельных отношений НСО | 80,00 | 10,00 | 10,00 | – | – |
| 13 | Управление государственной архивной службы НСО | 61,50 | 30,80 | – | 7,70 | – |
| 14 | Инспекция государственного строительного надзора НСО | 100,00 | – | – | – | – |
| **Доля респондентов по всем ОИОГВ НСО** | | **61,20** | **26,40** | **5,70** | **5,80** | **0,90** |

**6. Количество обращений заявителя в орган власти за получением одной государственной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган власти за получением одной государственной услуги представлена в таблице 44.

По 2 обращения зафиксировано по государственным услугам Министерства строительства Новосибирской области и Департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области. За получением услуг остальных ОИОГВ НСО заявители чаще всего обращались 1 раз.

Таблица 44 – Количество обращений заявителя в орган власти за получением одной государственной услуги, (раз)

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Модальное значение по ОИОГВ НСО [[26]](#footnote-26)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Министерство социального развития Новосибирской области | 1 |
| 2 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 1 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 1 |
| 4 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 1 |
| 5 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 1 |
| 6 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 1 |
| 7 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 1 |
| 8 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 1 |
| 9 | Министерство строительства Новосибирской области | 2 |
| 10 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 2 |
| 11 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 1 |

Информация о количестве обращений заявителя в орган власти за получением одной востребованной государственной услуги представлена в таблице 45.

По 2 обращения зафиксировано по государственным услугам Министерства социального развития Новосибирской области – «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» и «Присвоение звания «Ветеран труда». По остальным востребованным государственным услугам заявители чаще всего обращались 1 раз.

Таблица 45 – Количество обращений заявителя в орган власти за получением одной востребованной государственной услуги, (раз)

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Модальное значение по услуге [[27]](#footnote-27)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 2 |
| 2 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 1 |
| 3 | 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 |
| 4 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 1 |
| 5 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 1 |
| 6 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 1 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 2 |
| 8 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 1 |
| 9 | Государственная регистрация заключения брака | 1 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 1 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 1 |
| 12 | 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 |

**7.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги**

Среди заявителей был проведен опрос о том, сколько раз им пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги. Информация о количестве обращений в различные инстанции (учреждения) представлена в таблице 46.

Максимальное количество обращений зафиксировано по государственным услугам Министерства сельского хозяйства Новосибирской области – 3 обращения. Для получения услуг остальных ОИОГВ НСО заявителям чаще всего не приходилось обращаться в различные инстанции (учреждения).

Таблица 46 – Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги, (раз)

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Модальное значение по ОИОГВ НСО [[28]](#footnote-28)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Министерство социального развития Новосибирской области | 0 |
| 2 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 0 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 0 |
| 4 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 0 |
| 5 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 0 |
| 6 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 0 |
| 7 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 0 |
| 8 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 3 |
| 9 | Министерство строительства Новосибирской области | 0 |
| 10 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 0 |
| 11 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 0 |

Информация о количестве обращений в различные инстанции (учреждения) для получения востребованных государственных услуг представлена в таблице 47.

Таблица 47 – Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги, (раз)

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Модальное значение по услуге [[29]](#footnote-29)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 2 |
| 2 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 0 |
| 3 | 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 | 0 |
| 4 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 0 |
| 5 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 0 |
| 6 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 0 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0 |
| 8 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 0 |
| 9 | Государственная регистрация заключения брака | 0 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 0 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 0 |
| 12 | 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 |

Максимальное количество обращений зафиксировано по государственной услуге Министерства социального развития Новосибирской области «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» – 2 обращения. Для получения остальных востребованных услуг заявителям чаще всего не приходилось обращаться в различные инстанции (учреждения).

**8. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган власти для получения одной государственной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения государственных услуг им необходимо было предоставить от 1 до 5 документов (таблица 48).

Таблица 48 – Количество документов, предоставляемых заявителем для получения государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Модальное значение по ОИОГВ НСО [[30]](#footnote-30)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Министерство социального развития Новосибирской области | 5 |
| 2 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 4 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 3 |
| 4 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 5 |
| 5 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 2 |
| 6 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 2 |
| 7 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 5 |
| 8 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 0 |
| 9 | Министерство строительства Новосибирской области | 5 |
| 10 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 1 |
| 11 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 1 |

Максимальное количество документов зафиксировано по государственным услугам Министерства социального развития Новосибирской области, Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области, Министерства здравоохранения Новосибирской области, Министерства строительства Новосибирской области – по 5 документов.

В разрезе востребованных государственных услуг для получения услуг заявителем чаще всего необходимо было предоставить от 2 до 5 документов (таблица 49).

Таблица 49 – Количество документов, предоставляемых заявителем для получения востребованных государственных услуг

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Модальное значение по услуге [[31]](#footnote-31)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 5 |
| 2 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в НСО | 4 |
| 3 | 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 | 5 |
| 4 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 5 |
| 5 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 3 |
| 6 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 5 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 4 |
| 8 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 5 |
| 9 | Государственная регистрация заключения брака | 3 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 4 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 5 |
| 12 | 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 |

Максимальное количество документов (5 документов) зафиксировано по государственным услугам Министерства социального развития Новосибирской области:

– назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

– 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;

– предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан);

– предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области;

– назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области,

а также по услуге Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными».

**9. Уровень временных издержек заявителей при получении государственных услуг**

***9.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В таблице 50 представлены сведения о временных затратах (в целом) на предоставление государственных услуг. Модальное значение срока предоставления услуг по ОИОГВ НСО варьируется от 1 до 30 дней.

Таблица 50 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Модальное значение по ОИОГВ НСО [[32]](#footnote-32)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Министерство социального развития Новосибирской области | 30,00 |
| 2 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 1,00 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 1,00 |
| 4 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники НСО | 1,00 |
| 5 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 1,00 |
| 6 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 30,00 |
| 7 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 30,00 |
| 8 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 30,00 |
| 9 | Министерство строительства Новосибирской области | 6,00 |
| 10 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 20,00 |
| 11 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 1,00 |

В разрезе востребованных государственных услуг время, затраченное на получение услуги с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата, также варьируется от 1 до 30 дней (таблица 51).

Максимальный срок предоставления (30 дней) зафиксирован по государственным услугам Министерства социального развития Новосибирской области – «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком», «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан)», «Присвоение звания «Ветеран труда», а также по государственной услуге Управления по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области «Государственная регистрация заключения брака». Следует отметить, что заявитель не всегда корректно может определить правильно срок, в течение которого он получил услугу. Очень часто респонденты называют срок не с момента подачи документов, а с момента первого обращения в орган власти за предоставлением услуги.

Таблица 51 – Срок предоставления востребованных государственных услуг (в целом), (дней)

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Модальное значение по услуге [[33]](#footnote-33)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 30,0 |
| 2 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 1,00 |
| 3 | 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 | 1,00 |
| 4 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 30,00 |
| 5 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 14,00 |
| 6 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 1,00 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 30,00 |
| 8 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 1,00 |
| 9 | Государственная регистрация заключения брака | 30,00 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 1,00 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 7,00 |
| 12 | 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 |

На вопрос «Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?» 59,00% респондентов ответили «да», 21,60% - «скорее да». Не устраивает срок предоставления 12,00% респондентов, скорее не устраивает 7,00% (таблица 52).

Таблица 52 – Мнение респондентов о сроке предоставления услуг, (%)

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Устраивает ли вас срок предоставления данной услуги?» (%)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***да*** | ***скорее да*** | ***скорее нет*** | ***нет*** | ***затрудняюсь ответить*** |
| 1 | Министерство социального развития Новосибирской области | 59,70 | 21,90 | 7,40 | 10,50 | 0,50 |
| 2 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО (центры занятости населения) | 52,90 | 21,80 | 6,90 | 18,40 | – |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданс­кого состояния НСО | 73,00 | 18,00 | 4,50 | 4,50 | – |
| 4 | Инспекция государст­венного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники НСО | 61,50 | 23,10 | 7,70 | 7,70 | – |
| 5 | Департамент по охране животного мира НСО | 48,60 | 25,70 | 5,70 | 20,00 | – |
| 6 | Департамент лесного хозяйства НСО | 33,30 | 11,10 | 11,10 | 44,40 | – |
| 7 | Министерство здравоохранения НСО | 50,00 | 14,30 | 14,30 | 14,30 | 7,10 |
| 8 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 50,00 | 25,00 | – | 25,00 | – |
| 9 | Министерство строительства НСО | 50,00 | – | – | 50,00 | – |
| 10 | Департамент имущества и земельных отношений НСО | 40,00 | 20,00 | – | 40,00 | – |
| 11 | Управление государственной архивной службы НСО | 38,50 | 38,50 | 7,70 | 15,40 | – |
|  | **Доля респондентов по всем ОИОГВ НСО** | **59,00** | **21,60** | **7,00** | **12,00** | **0,40** |

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

В соответствии с Указом № 601 время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Анализ полученных в ходе опроса сведений показал, что среднее время ожидания в очереди для подачи документов превышает нормативно установленное значение в отношении государственных услуг 9 ОИОГВ НСО. Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано в отношении государственных услуг Департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области (120,00 минуты) и Департамента по охране животного мира Новосибирской области (67,39 минуты). Следует отметить, что чаще всего (модальное значение) заявителям не приходилось ждать в очереди для подачи документов.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов представлена в таблице 53.

Таблица 53 – Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов (мин.).

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Модальное значение по ОИОГВ НСО[[34]](#footnote-34)** | **Среднее значение по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Министерство строительства Новосибирской области | 1,00 | 5,50 |
| 2 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 0,00 | 7,54 |
| 3 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 0,00 | 16,25 |
| 4 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 0,00 | 23,35 |
| 5 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 0,00 | 24,64 |
| 6 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 0,00 | 33,54 |
| 7 | Министерство социального развития Новосибирской области | 0,00 | 35,86 |
| 8 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 0,00 | 46,06 |
| 9 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 0,00 | 49,41 |
| 10 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 0,00 | 67,39 |
| 11 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 0,00 | 120,00 |

Для расчета среднего времени ожидания в очереди для подачи документов по всем государственным услугам проведено нивелирование значений: из общего массива данных исключены показатели с максимальными значаниями (свыше 100 минут – всего 196 результатов) и такое же количество показетелей с минимальными значениями. С учетом нивелирования среднее время ожидания в очереди для подачи документов составило 21 минуту, что превышает предельное значение, установленное требованиями Указа № 601.

Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано в отношении государственной услуги Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (68,93 минуты). Следует отметить, что чаще всего (модальное значение) заявителям не приходилось ждать в очереди для подачи документов для получения востребованных государственных услуг.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов (в разрезе востребованных государственных услуг) представлена в таблице 54.

Таблица 54 – Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов (в разрезе востребованных государственных услуг) (мин.)

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Модальное значение по услуге [[35]](#footnote-35)** | **Среднее значение по услуге** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственная регистрация заключения брака | 0,00 | 16,70 |
| 2 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0,00 | 23,30 |
| 3 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 0,00 | 32,30 |
| 4 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0,00 | 33,20 |
| 5 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 0,00 | 33,80 |
| 6 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 0,00 | 33,80 |
| 7 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 0,00 | 37,17 |
| 8 | Назначение ежемесячной денежной компенсации на питание детей в детских дошкольных учреждениях (специализированных детских учреждениях лечебного и санаторного типа), а также обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования | 0,00 | 37,40 |
| 9 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 0,00 | 42,20 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 0,00 | 50,82 |
| 11 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 0,00 | 55,10 |
| 12 | 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 | 68,93 |

***9.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения***

***результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 55.

Таблица 55 – Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги, (мин.)

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Модальное значение по ОИОГВ НСО[[36]](#footnote-36)** | **Среднее значение по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 0,00 | 2,50 |
| 2 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 0,00 | 5,92 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 0,00 | 11,85 |
| 4 | Министерство социального развития Новосибирской области | 0,00 | 14,02 |
| 5 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 0,00 | 25,71 |
| 6 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 0,00 | 27,77 |
| 7 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 0,00 | 29,48 |
| 8 | Министерство строительства Новосибирской области | 0,00 | 30,00 |
| 9 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 0,00 | 34,50 |
| 10 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 0,00 | 60,91 |
| 11 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 0,00 | 61,94 |

Для расчета среднего времени ожидания в очереди для получения результата услуги по всем государственным услугам проведено нивелирование значений: из общего массива данных исключены показатели с максимальными значаниями (свыше 100 минут – всего 90 результатов) и такое же количество показетелей с минимальными значениями. С учетом нивелирования среднее время ожидания в очереди для получения результата составило 10,16 минуты, что соответствует требованиям Указа № 601.

Анализ полученных в ходе опроса сведений показал, что среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги превышает нормативно установленное значение в отношении государственных услуг 7 ОИОГВ НСО. Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано в отношении государственных услуг Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (61,94 минуты) и Департамента по охране животного мира Новосибирской области (60,91 минуты). Следует отметить, что чаще всего (модальное значение) заявителям не приходилось ждать в очереди для получения результата услуги.

Среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги по 8 из 12 востребованных государственных услуг (20,51 минуты) также превышает нормативно установленное значение. Таким образом, в отношении данных услуг требование Указа № 601 не выполнено. Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано в отношении государственной услуги Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (61,53 минуты). Следует отметить, что чаще всего (модальное значение) заявителям не приходилось ждать в очереди для получения результата востребованных государственных услуг.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуг (в разрезе востребованных государственных услуг) представлена в таблице 56.

Таблица 56 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата востребованных государственных услуг (мин.)

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Модальное значение по услуге [[37]](#footnote-37)** | **Среднее значение по услуге** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 0,00 | 6,50 |
| 2 | Государственная регистрация заключения брака | 0,00 | 9,31 |
| 3 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 0,00 | 9,60 |
| 4 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 0,00 | 13,00 |
| 5 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 0,00 | 15,30 |
| 6 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0,00 | 15,60 |
| 7 | 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 | 0,00 | 17,20 |
| 8 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0,00 | 17,40 |
| 9 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 0,00 | 22,60 |
| 10 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 0,00 | 27,50 |
| 11 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 0,00 | 30,56 |
| 12 | 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 | 61,53 |

**10. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных услуг**

Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных услуг отражен в таблице 57.

Чаще всего заявители не несли официальных расходов для получения государственных услуг.

Таблица 57 – Уровень финансовых издержек заявителей

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Модальное значение по ОИОГВ НСО [[38]](#footnote-38)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Министерство социального развития Новосибирской области | 0,00 |
| 2 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 0,00 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области | 0,00 |
| 4 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 1000,00 |
| 5 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 0,00 |
| 6 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 0,00 |
| 7 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 0,00 |
| 8 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 0,00 |
| 9 | Министерство строительства Новосибирской области | 280000,00[[39]](#footnote-39) |
| 10 | Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области | 0,00 |
| 11 | Управление государственной архивной службы Новосибирской области | 0,00 |

Для получения востребованных государственных услуг заявители чаще всего также не несли официальных расходов. Нарушений, связанных с превышением суммы финансовых затрат заявителей над официальными, не выявлено (таблица 58).

Таблица 58 – Уровень финансовых издержек заявителей (в разрезе востребованных государственных услуг)

| **№ п/п** | **Наименование государственной услуги** | **Модальное значение по услуге [[40]](#footnote-40)** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0,00 |
| 2 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 0,00 |
| 3 | 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 | 0,00 |
| 4 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 0,00 |
| 5 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 0,00 |
| 6 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 0,00 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0,00 |
| 8 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 0,00 |
| 9 | Государственная регистрация заключения брака | 350,00 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 0,00 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 0,00 |
| 12 | Выдача 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 |

**11. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных услуг**

В процессе получения услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. Так, установлено, что заявители не обращались к посредникам за получением государственных услуг Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области и Министерства сельского хозяйства Новосибирской области е (таблица 59).

Таблица 59 – Востребованность услуг посредников, (%)

| **Рейтинг** | **Наименование ОИОГВ** | **В целом по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- |
|
| 1-2 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники НСО | 0,00 |
| 1-2 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 0,00 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния НСО | 2,70 |
| 4 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 5,70 |
| 5 | Министерство социального развития Новосибирской области | 6,30 |
| 6 | Управление государственной архивной службы НСО | 7,70 |
| 7 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 9,20 |
| 8 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 11,10 |
| 9 | Департамент имущества и земельных отношений НСО | 20,00 |
| 10 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 28,60 |
| 11 | Министерство строительства Новосибирской области | 50,00[[41]](#footnote-41) |
| **Среднее значение по ОИОГВ НСО** | | **6,80** |

За получением государственных услуг остальных ОИОГВ НСО отмечены факты обращения к посредникам. Заявители также обращались к услугам посредников для получения востребованных государственных услуг. Не понадобились услуги посредников для получения государственной услуги Управления по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области «Государственная регистрация заключения брака» (таблица 60).

Таблица 60 – Востребованность услуг посредников (в разрезе востребованных государственных услуг), (%)

| **Рей­тинг** | **Наименование государственной услуги** | **В целом по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Государственная регистрация заключения брака | 0,00 |
| 2 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 2,10 |
| 3 | 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 | 3,20 |
| 4 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 3,40 |
| 5 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 5,00 |
| 6 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 5,30 |
| 7 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 6,80 |
| 8 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 7,50 |
| 9 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 8,20 |
| 10 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 8,80 |
| 11 | 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 | 8,80 |
| 12 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 16,70 |

Респонденты указали, что они привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов) по следующим причинам (таблица 61):

– посредник был предложен как условие получения результата (42,40%);

– для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (22,70%);

– из-за сложности получения отдельных документов (18,20%);

– в целях экономии времени (15,20%);

– из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (13,60%).

12,10% респондентов назвали другие причины.

Таблица 61 – Причины привлечения посредников

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **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?» (%)** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *в целях экономии времени* | *из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги* | *из-за сложности получения отдельных документов* | *для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов* | *посредник был предложен как условие получения результата* | *другое* |
| 1 | Министерство социального развития НСО | 11,90 | 11,90 | 11,90 | 19,00 | 52,40 | 11,90 |
| 2 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов НСО (центры занятости населения) | 25,00 | 12,50 | 50,00 | 12,50 | – | 25,00 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния НСО | – | 33,30 | – | 33,30 | 33,30 | 33,30 |
| 4 | Инспекция государ­ственного надзора за техническим состо­янием самоходных машин и других видов техники НСО | – | – | – | – | – | – |
| 5 | Департамент по охране животного мира НСО | – | – | – | 50,00 | 50,00 | – |
| 6 | Департамент лес­ного хозяйства НСО | 50,00 | – | – | 100,00 | – | – |
| 7 | Министерство здравоохранения НСО | 25,00 | 50,00 | 25,00 | 25,00 | 75,00 | – |
| 8 | Министерство сельского хозяйства НСО | – | – | – | – | – | – |
| 9 | Министерство строительства НСО | – | – | – | 100,00 | – | – |
| 10 | Департамент иму­щества и земельных отношений НСО | – | – | 50,00 | – | 50,00 | – |
| 11 | Управление государ­ственной архивной службы НСО | – | – | 100,00 | – | – | – |
|  | **Всего по ОИОГВ НСО** | **15,20** | **13,60** | **18,20** | **22,70** | **42,40** | **12,10** |

Рейтингование ОИОГВ НСО по средней стоимости услуг посреднических организаций представлено в таблице 62.

В отношении государственных услуг 6 ОИОГВ НСО большинство респондентов ответило, что затраты на услуги посредников отсутствовали.

Таблица 62 – Стоимость услуг посредников, (руб.)

| **Рейтинг** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Среднее значение по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1-6 | Министерство социального развития Новосибирской области | 0,00 |
| 1-6 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 0,00 |
| 1-6 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 0,00 |
| 1-6 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 0,00 |
| 1-6 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 0,00 |
| 1-6 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 0,00 |
| 7 | Департамент имущества и земельных отношений НСО | 50,00 |
| 8 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 500,00 |
| 9 | Министерство строительства Новосибирской области | 4000,00 |
| 10 | Управление по делам записи актов гражданского состояния НСО | 7000,00 |
| 11 | Управление государственной архивной службы НСО | 10000,00 |
| **Среднее значение по ОИОГВ НСО** | | **1959,09** |

Среди востребованных услуг максимальные затраты указаны по услуге «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» (2000,00 руб.) (табл. 63).

Таблица 63 – Стоимость услуг посредников (в разрезе востребованных государственных услуг), (руб.)

| **Рей­тинг** | **Наименование государственной услуги** | **В целом по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 0,00 |
| 2 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 0,00 |
| 3 | 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 | 0,00 |
| 4 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 0,00 |
| 5 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 0,00 |
| 6 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 0,00 |
| 7 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0,00 |
| 8 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 0,00 |
| 9 | Государственная регистрация заключения брака | 0,00 |
| 10 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 0,00 |
| 11 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 0,00 |
| 12 | Выдача 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 | 2000,00 |

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В отношении государственных услуг 4-х областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области респонденты указали, что им приходилось для получения услуги выплачивать негласно сотрудникам органа власти денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур:

– 7,10% респондентов по услуге Министерства здравоохранения Новосибирской области «Направление граждан, проживающих на территории Новосибирской области, в медицинские организации для оказания высокотехнологичной медицинской помощи, а также информирование граждан о порядке и условиях оказания государственной услуги» (7,10% всех респондентов по данному ОИОГВ НСО);

– 6,30% респондентов по услуге Департамента лесного хозяйства Новосибирской области «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» (5,60% всех респондентов по данному ОИОГВ НСО);

– 1,8% респондентов по услуге Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (1,10% всех респондентов по данному ИОГВ НСО);

– 1,00% респондентов по услуге Министерства социального развития Новосибирской области «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (0,20% всех респондентов по данному ОИОГВ НСО).

Информация о сумме денежного вознаграждения чиновников представлена в таблице 64.

Таблица 64 – Сумма денежного вознаграждения сотрудникам органа власти, (руб.)

| **№ п/п** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **Среднее значение по ОИОГВ НСО** | **Сумма денежного вознаграждения, руб.** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Министерство здравоохранения НСО | 7,10 | 1000,00 |
| 2 | Департамент лесного хозяйства НСО | 5,60 | 3000,00 |
| 3 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 1,10 | 2000,00 |
| 4 | Министерство социального развития НСО | 0,20 | 150,00 |

В отношении востребованных государственных услуг заявители отметили, что им приходилось выплачивать негласно сотрудникам органа власти денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения государственной услуги Министерства социального развития Новосибирской области «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (150,00 руб.) и государственной услуги Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (2 000,00 руб.)

**13. Трудности при получении государственных услуг**

В целом по всем ОИОГВ НСО 90,60% опрошенных ответили, что у них не возникло никаких затруднений при получении государственных услуг. Остальные респонденты (9,40%) отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения государственных услуг. Наибольшие затруднения у заявителей возникали при получении услуг Министерства здравоохранения Новосибирской области (28,6% респондентов), Министерства сельского хозяйства Новосибирской области (25,00%), Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (22,20%). Не возникало трудностей при получении государственных услуг Департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области и Министерства строительства Новосибирской области (таблица 65).

Таблица 65 – Затруднения при получении государственных услуг (%)

| **Рейтинг** | **Наименование**  **ОИОГВ НСО** | **В целом по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1-2 | Департамент имущества и земельных отношений НСО | 0,00 |
| 1-2 | Министерство строительства Новосибирской области | 0,00 |
| 3 | Управление по делам записи актов гражданского состояния НСО | 4,50 |
| 4 | Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) | 5,70 |
| 5-6 | Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области | 7,70 |
| 5-6 | Управление государственной архивной службы НСО | 7,70 |
| 7 | Министерство социального развития Новосибирской области | 9,70 |
| 8 | Департамент по охране животного мира Новосибирской области | 14,30 |
| 9 | Департамент лесного хозяйства Новосибирской области | 22,20 |
| 10 | Министерство сельского хозяйства Новосибирской области | 25,00 |
| 11 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 28,60 |

Среди востребованных услуг наибольшие затруднения у заявителей возникали при получении государственной услуги Министерства социального развития Новосибирской области «Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области» (18,40% респондентов) и государственной услуги Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (16,10%) (табл. 66).

Таблица 66 – Затруднения при получении востребованных государственных услуг (%)

| **Рей­тинг** | **Наименование государственной услуги** | **В целом по ОИОГВ НСО** |
| --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 2,50 |
| 2 | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | 3,30 |
| 3 | Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области | 4,30 |
| 4 | 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 | 5,90 |
| 5 | Государственная регистрация заключения брака | 6,90 |
| 6 | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | 7,00 |
| 7 | Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком | 8,80 |
| 8 | Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области | 11,00 |
| 9 | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 11,30 |
| 10 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) | 12,10 |
| 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 | 16,10 |
| 12 | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 18,40 |

Среди основных затруднений заявители указали:

* требование избыточных документов, сведений (9,89%);
* большие очереди (9,43%);
* недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти (8,73%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (8,50%);
* избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (7,59%);
* отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (7,59%).

Также респондентами были указаны и иные затруднения при получении государственных услуг (рисунок 3).

Рисунок 3 – Основные затруднения при получении государственных услуг

**14. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

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:

* получение информации о стадии рассмотрения обращения (9,66%);
* вежливость и профессионализм сотрудников органа власти (9,41%);
* сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (9,19%);
* доступность информации о порядке предоставления услуги (8,46%);
* сокращение срока предоставления услуги (8,28%);
* улучшение территориальной доступности органа власти (8,20%);

В ходе опроса 0,88% респондентов выбрали ответ «другое», большинство из них пояснили, что их всё устраивает (рисунок 4).

Рисунок 4 – Параметры, имеющие значение при получении государственных услуг

Таким образом, проведенное исследование качества и доступности государственных услуг, предоставляемых на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, показало, что ключевыми факторами повышения эффективности предоставления государственных услуг могут являться:

1. обеспечение возможности получать информацию о стадии рассмотрения обращения;
2. повышение профессионального уровня работников органов власти.
3. сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов, получения результатов услуги (сокращение очередей);
4. повышение уровня доступности информации о порядке предоставления государственных услуг, обеспечение возможности получать консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги;
5. сокращение временных затрат на предоставление услуги в целом;
6. улучшение условий ведения приема посетителей;
7. предоставление заявителем только необходимых документов и сведений (необходимо исключить требование избыточных документов);
8. сокращение количества обращений в органы власти, учреждения;
9. осуществление систематического контроля за предоставлением государственных услуг.

Результатом качественного изменения процесса предоставления государственных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области должно стать повышение доли удовлетворенных качеством и доступностью предоставления государственных услуг.

Подробное описание результатов мониторинга качества и доступности государственных услуг в разрезе областных исполнительных органов государственной власти новосибирской области представлено в приложении Ж к настоящему отчету.

## 3.2. Аналитический отчет о результатах внешнего мониторинга качества и доступности муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Описании объекта закупки задачи по проведению внешнего мониторинга качества и доступности муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области (далее –мониторинг).

Объектом мониторинга являлись муниципальные услуги, полученные в 2015 году жителями Новосибирской области старше 18 лет.

Опрос проводился в 35 муниципальных образованиях Новосибирской области: 5 городских округах и 30 муниципальных районах.

Всего было опрошено 963 заявителя.

Перечень муниципальных образований, в которых проводился опрос, и количество респондентов представлены в таблице 67.

Таблица 67 – Количество респондентов

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Общее количество респондентов по муниципальному образованию** |
| --- | --- | --- |
|  | Баганский район | 25 |
|  | Барабинский район | 25 |
|  | Болотнинский район | 25 |
|  | Венгеровский район | 25 |
|  | Доволенский район | 25 |
|  | Здвинский район | 25 |
|  | Искитимский район | 25 |
|  | Карасукский район | 25 |
|  | Каргатский район | 26 |
|  | Колыванский район | 26 |
|  | Коченевский район | 25 |
|  | Кочковский район | 25 |
|  | Краснозерский район | 25 |
|  | Куйбышевский район | 25 |
|  | Купинский район | 25 |
|  | Кыштовский район | 25 |
|  | Маслянинский район | 25 |
|  | Мошковский район | 25 |
|  | Новосибирский район | 25 |
|  | Ордынский район | 26 |
|  | Северный район | 25 |
|  | Сузунский район | 26 |
|  | Татарский район | 25 |
|  | Тогучинский | 26 |
|  | Убинский район | 25 |
|  | Усть-Таркский район | 25 |
|  | Чановский район | 25 |
|  | Черепановский район | 27 |
|  | Чистоозерный район | 26 |
|  | Чулымский район | 25 |
|  | г. Новосибирск | 100 |
|  | г. Обь | 27 |
|  | г. Бердск | 25 |
|  | р. п. Кольцово | 28 |
|  | г. Искитим | 25 |
|  | **Общее количество респондентов** | **963** |

Максимальное количество респондентов было опрошено в г. Новосибирске – 100 человек.

В ходе проведения опроса в мониторинг попало 46 услуг. Общий перечень услуг, попавших в мониторинг, представлен в таблице 68.

Таблица 68 – Перечень услуг, попавших в мониторинг

| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от общего количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 22 | 2,32% |
| 2 | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов адресации | 1 | 0,11% |
| 3 | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 25 | 2,63% |
| 4 | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 38 | 4,00% |
| 5 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 128 | 13,47% |
| 6 | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 22 | 2,32% |
| 7 | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 38 | 4,00% |
| 8 | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 26 | 2,74% |
| 9 | Различные меры социальной поддержки | 342 | 36,00% |
| 10 | Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 10 | 1,05% |
| 11 | Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 37 | 3,89% |
| 12 | Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 14 | 1,47% |
| 13 | Организация отдыха детей в каникулярное время | 17 | 1,79% |
| 14 | Предоставление жилых помещений маневренного фонда муниципального специализированного жилищного фонда | 1 | 0,11% |
| 15 | Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 12 | 1,26% |
| 16 | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 20 | 2,11% |
| 17 | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 46 | 4,84% |
| 18 | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 19 | 2,00% |
| 19 | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 23 | 2,42% |
| 20 | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 1 | 0,11% |
| 21 | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 24 | 2,53% |
| 22 | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 14 | 1,47% |
| 23 | Предоставление работникам муниципальной бюджетной сферы социальных выплат на приобретение или строительство жилья | 6 | 0,63% |
| 24 | Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | 8 | 0,84% |
| 25 | Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 6 | 0,63% |
| 26 | Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства | 1 | 0,11% |
| 27 | Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 2 | 0,21% |
| 28 | Размещение металлических гаражей | 1 | 0,11% |
| 29 | Выдача разрешения на снос, замену, пересадку, обрезку зеленых насаждений | 4 | 0,42% |
| 30 | Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | 15 | 1,58% |
| 31 | Выдача разрешений на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 4 | 0,42% |
| 32 | Перевод жилого помещения в нежилое помещение | 1 | 0,11% |
| 33 | Выдача разрешений на ввод объектов капитального строительства в эксплуатацию | 3 | 0,32% |
| 34 | Выписка из реестра муниципального имущества | 5 | 0,53% |
| 35 | Выдача, продление срока действия, переоформление разрешений на право организации розничного рынка | 6 | 0,63% |
| 36 | Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 7 | 0,74% |
| 37 | Проведение муниципальной экспертизы проекта освоения лесов, расположенных на землях, находящихся в муниципальной собственности | 1 | 0,11% |
| 38 | Предоставление субсидии из бюджета города некоммерческим организациям в сфере социальной политики | 2 | 0,21% |
| 39 | Предоставление в безвозмездное пользование имущества муниципальной казны без проведения торгов | 1 | 0,11% |
| 40 | Назначение и выплата единовременного муниципального пособия при рождении детей дополнительно к выплатам из федерального и регионального бюджетов | 3 | 0,32% |
| 41 | Предоставление жилых помещений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, муниципального специализированного жилищного фонда | 1 | 0,11% |
| 42 | Оказание финансовой поддержки семьям с одаренными детьми для участия во всероссийских и международных конкурсах и фестивалях | 2 | 0,21% |
| 43 | Изменение договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда социального использования | 1 | 0,11% |
| 44 | Предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности | 1 | 0,11% |
| 45 | Предоставление субсидий на поддержку общественных инициатив общественным объединениям, некоммерческим организациям, национально-культурным автономиям и организациям, территориальным общественным самоуправлениям | 1 | 0,11% |
| 46 | Предоставление в собственность имущества муниципальной казны | 1 | 0,11% |

Необходимо отметить, что идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса очень сложно. Опыт проведения подобных мониторингов методом интервью в технике «лицом к лицу» по месту предоставления муниципальных услуг позволяет сделать вывод о преимуществе такого метода, поскольку такой опрос позволяет получить более достоверные сведения в отношении наименований услуг, за которыми обращались респонденты.

Согласно полученным результатам, самыми востребованными услугами были следующие:

* различные меры социальной поддержки (36,00%);[[42]](#footnote-42)
* предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (13,47%);
* прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования (4,95%);
* выдача разрешений на проведение земляных работ (4,00%);
* предоставление земельных участков в собственность бесплатно (4,00%);
* заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность (3,68%).

Поскольку группа «Различные меры социальной поддержки» включает комплекс различных услуг, можно говорить только о востребованности этих социальных услуг в целом, проведение анализа как отдельной услуги, по мнению Исполнителя, представляется некорректным.

В ходе исследования определено, что 86,81% респондентов получили положительное решение по результатам обращения за муниципальной услугой, 13,19% - получили отказ (таблица 69).

Таблица 69 – Информация о принятых решениях по результатам обращений за муниципальной услугой

| **№ п/п** | **Наименование**  **муниципального образования** | **Доля респондентов, получивших услугу** | **Доля респондентов, получивших отказ** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский район | 76,00% | 24,00% |
| 2 | Барабинский район | 76,00% | 24,00% |
| 3 | Болотнинский район | 96,00% | 4,00% |
| 4 | Венгеровский район | 76,00% | 24,00% |
| 5 | Доволенский район | 80,00% | 20,00% |
| 6 | Здвинский район | 80,00% | 20,00% |
| 7 | Искитимский район | 88,00% | 12,00% |
| 8 | Карасукский район | 96,00% | 4,00% |
| 9 | Каргатский район | 84,60% | 15,40% |
| 10 | Колыванский район | 84,60% | 15,40% |
| 11 | Коченевский район | 84,00% | 16,00% |
| 12 | Кочковский район | 92,00% | 8,00% |
| 13 | Краснозерский район | 92,00% | 8,00% |
| 14 | Куйбышевский район | 84,00% | 16,00% |
| 15 | Купинский район | 92,00% | 8,00% |
| 16 | Кыштовский район | 88,00% | 12,00% |
| 17 | Маслянинский район | 92,00% | 8,00% |
| 18 | Мошковский район | 76,00% | 24,00% |
| 19 | Новосибирский район | 84,00% | 16,00% |
| 20 | Ордынский район | 84,60% | 15,40% |
| 21 | Северный район | 96,00% | 4,00% |
| 22 | Сузунский район | 92,30% | 7,70% |
| 23 | Татарский район | 84,00% | 16,00% |
| 24 | Тогучинский район | 80,80% | 19,20% |
| 25 | Убинский район | 92,00% | 8,00% |
| 26 | Усть-Таркский район | 92,00% | 8,00% |
| 27 | Чановский район | 92,00% | 8,00% |
| 28 | Черепановский район | 77,80% | 22,20% |
| 29 | Чистоозерный район | 84,60% | 15,40% |
| 30 | Чулымский район | 88,00% | 12,00% |
| 31 | г. Новосибирск | 89,00% | 11,00% |
| 32 | г. Обь | 96,30% | 3,70% |
| 33 | г. Бердск | 80,00% | 20,00% |
| 34 | р. п. Кольцово | 92,90% | 7,10% |
| 35 | г. Искитим | 88,00% | 12,00% |
|  | **Всего по всем муниципальным образованиям** (от общего количества респондентов) | **86,81%** | **13,19%** |

Исполнителем проведен анализ в разрезе показателей, в разрезе муниципальных образований, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более процентов респондентов[[43]](#footnote-43).

Проведенный мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

**1. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества услуг в разрезе муниципальных образований составило 4,28 балла по пятибалльной шкале. По результатам аналогичного исследования, проведенного в 2014 году, уровень качества составлял 4,52 балла, отмечается снижение уровня качества на 0,24 балла.

Рейтингование муниципальных образований по уровню качества услуг представлено в таблице 70.

Таблица 70 – Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню качества

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **Среднее значение уровня качества** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Маслянинский район | 4,67 |
| 2 | р. п. Кольцово | 4,63 |
| 3 | г. Обь | 4,57 |
| 4 | Карасукский район | 4,53 |
| 5 | Северный район | 4,52 |
| 6 | г. Искитим | 4,51 |
| 7 | Убинский район | 4,50 |
| 8 | Купинский район | 4,47 |
| 9 | Кочковский район | 4,43 |
| 10-11 | Чановский район | 4,40 |
| 10-11 | Чистоозерный район | 4,40 |
| 12 | Мошковский район | 4,37 |
| 13 | Краснозерский район | 4,33 |
| 14-15 | Куйбышевский район | 4,32 |
| 14-15 | Татарский район | 4,32 |
| 16 | Болотнинский район | 4,31 |
| 17-18 | Сузунский район | 4,30 |
| 17-18 | Колыванский район | 4,30 |
| 19 | Усть-Таркский район | 4,27 |
| 20 | Венгеровский район | 4,25 |
| 21-23 | Тогучинский район | 4,23 |
| 21-23 | Чулымский район | 4,23 |
| 21-23 | Баганский район | 4,23 |
| 24 | Ордынский район | 4,19 |
| 25 | Черепановский район | 4,17 |
| 26 | Кыштовский район | 4,15 |
| 27-28 | г. Бердск | 4,13 |
| 27-28 | Искитимский район | 4,13 |
| 29 | Каргатский район | 4,10 |
| 30 | Новосибирский район | 4,09 |
| 31 | Коченевский район | 4,07 |
| 32 | г. Новосибирск район | 4,03 |
| 33 | Барабинский район | 3,95 |
| 34 | Здвинский район | 3,92 |
| 35 | Доволенский район | 3,87 |
|  | **Среднее значение** | **4,28** |

Максимальную оценку (5 баллов) не получило ни одно муниципальное образование. Наибольшее среднее значение уровня качества в разрезе муниципальных образований составило 4,67 балла. Данное значение зафиксировано по Маслянинскому району.

Наименьшее значение уровня качества отмечено в Доволенском районе (3,87 балла). По 17 муниципальным образованиям зафиксированы значения ниже среднего.

По уровню качества среди востребованных услуг лидирует услуга «Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде» (4,28 балла).

Самую низкую оценку по уровню качества получила услуга «Выдача разрешений на проведение земляных работ» (4,03 балла).

В целом, дифференциация между показателями незначительная.

Рейтингование востребованных муниципальных услуг по уровню качества представлено в таблице 71.

Таблица 71– Рейтингование востребованных муниципальных услуг по уровню качества

| **Рейтинг** | **Наименование услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4,50 | 4,04 | 4,30 | **4,28** |
| 2 | Прием заявлений, постановка на учет и напра­вление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 4,34 | 4,04 | 4,38 | **4,26** |
| 3 | Предоставление информации о порядке предоста­вления жилищно-коммунальных услуг населению | 4,32 | 4,06 | 4,29 | **4,22** |
| 4 | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 4,25 | 3,96 | 4,37 | **4,19** |
| 5 | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 4,11 | 4,10 | 3,87 | **4,03** |
|  | **Среднее значение** | **4,30** | **4,04** | **4,24** | **4,20** |

***Кодировка параметров качества услуг:***

*(1) Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу*

*(2) - Комфортность оказания услуги*

*(3) - Профессионализм (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)*

**2. Оценка уровня доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности услуг в разрезе муниципальных образований составило 4,16 балла по пятибалльной шкале. По результатам аналогичного исследования, проведенного в 2014 году, уровень доступности составлял 4,42 балла, отмечается снижение уровня качества на 0,26 балла.

Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню доступности представлено в таблице 72.

Таблица 72 – Рейтингование муниципальных районов и городских округов по уровню доступности

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **Среднее значение уровня качества** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Карасукский район | 4,58 |
| 2 | р. п. Кольцово | 4,53 |
| 3-4 | Сузунский район | 4,45 |
| 3-4 | г. Обь | 4,45 |
| 5 | Северный район | 4,43 |
| 6 | Маслянинский район | 4,40 |
| 7 | Купинский район | 4,35 |
| 8-9 | Кочковский район | 4,33 |
| 8-9 | Чулымский район | 4,33 |
| 10 | Венгеровский район | 4,27 |
| 11 | г. Искитим | 4,26 |
| 12 | Чистоозерный район | 4,25 |
| 13 | Болотнинский район | 4,21 |
| 14-15 | Колыванский район | 4,20 |
| 14-15 | Мошковский район | 4,20 |
| 16 | Ордынский район | 4,18 |
| 17-19 | Искитимский район | 4,15 |
| 17-19 | Краснозерский район | 4,15 |
| 17-19 | Убинский район | 4,15 |
| 20 | Татарский район | 4,14 |
| 21 | Куйбышевский район | 4,09 |
| 22-23 | Тогучинский район | 4,08 |
| 22-23 | Чановский район | 4,08 |
| 24 | Новосибирский район | 4,07 |
| 25 | Усть-Таркский район | 4,05 |
| 26-27 | Каргатский район | 4,03 |
| 26-27 | г. Бердск | 4,03 |
| 28 | Кыштовский район | 4,01 |
| 29-30 | Барабинский район | 3,98 |
| 29-30 | Черепановский район | 3,98 |
| 31 | Баганский район | 3,97 |
| 32 | Коченевский район | 3,90 |
| 33 | г. Новосибирск | 3,83 |
| 34 | Здвинский район | 3,79 |
| 35 | Доволенский район | 3,73 |
|  | **Среднее значение** | **4,16** |

Максимальную оценку (5 баллов) не получило ни одно муниципальное образование. По результатам проведенного исследования наибольшее среднее значение уровня доступности в разрезе муниципальных образований составило 4,58 балла. Данное значение зафиксировано по Карасукскому району. Наименьшее значение уровня доступности отмечено в Доволенском районе (3,73 балла).

По 19 муниципальным образованиям установлены значения ниже среднего.

По уровню доступности среди востребованных услуг лидирует услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (4,30 балла).

Самую низкую оценку по уровню доступности получила услуга «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» (3,87 балла).

В целом, дифференциация между показателями незначительная.

Рейтингование востребованных муниципальных услуг по уровню доступности представлено в таблице 73.

Таблица 73 **–** Рейтингование востребованных муниципальных услуг по уровню доступности

| **Рейтинг** | **Наименование услуги** | **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4,26 | 4,35 | 4,25 | 4,35 | **4,30** |
| 2-3 | Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 4,17 | 4,27 | 4,34 | 4,18 | **4,24** |
| 2-3 | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 4,13 | 4,38 | 4,26 | 4,20 | **4,24** |
| 4 | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 3,61 | 3,83 | 4,36 | 4,00 | **3,95** |
| 5 | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 3,60 | 3,77 | 4,21 | 3,90 | **3,87** |
|  | **Среднее значение** | **3,96** | **4,12** | **4,28** | **4,12** | **4,12** |

***Кодировка параметров доступности услуг:***

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

*(2) - Полнота и понятность предоставленной информации*

*(3) - Удобство графика работы*

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

**Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг**

Среднее значение интегрального уровня качества и доступности муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований составил 84,42%.По сравнению с результатами аналогичного мониторинга, проведенного в 2014 году, наблюдается снижение данного показателя: в 2014 интегральный уровень качества и доступности услуг составлял 88,79%.

Рейтингование муниципальных образований по интегральному уровню качества и доступности муниципальных услуг представлено в таблице 74.

Таблица 74 – Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг (в разрезе муниципальных образований)

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **Среднее значение** | | | **Расчетный (интегральный) уровень качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **уровня качества** | **уровня доступности** | **качества и доступности** |
| 1 | р. п. Кольцово | 4,63 | 4,53 | 4,58 | **91,58%** |
| 2 | Карасукский район | 4,53 | 4,58 | 4,55 | **91,08%** |
| 3 | Маслянинский район | 4,67 | 4,40 | 4,53 | **90,67%** |
| 4 | г. Обь | 4,57 | 4,45 | 4,51 | **90,17%** |
| 5 | Северный район | 4,52 | 4,43 | 4,48 | **89,56%** |
| 6 | Купинский район | 4,47 | 4,35 | 4,41 | **88,17%** |
| 7 | г. Искитим | 4,51 | 4,26 | 4,38 | **87,67%** |
| 8 | Кочковский район | 4,43 | 4,33 | 4,38 | **87,58%** |
| 9-11 | Сузунский район | 4,30 | 4,45 | 4,38 | **87,50%** |
| 9-11 | Убинский район | 4,50 | 4,15 | 4,33 | **86,50%** |
| 9-11 | Чистоозерный район | 4,40 | 4,25 | 4,33 | **86,50%** |
| 12 | Мошковский район | 4,37 | 4,20 | 4,28 | **85,67%** |
| 13 | Чулымский район | 4,23 | 4,33 | 4,28 | **85,58%** |
| 14 | Венгеровский район | 4,25 | 4,27 | 4,26 | **85,23%** |
| 15 | Болотнинский район | 4,31 | 4,21 | 4,26 | **85,17%** |
| 16 | Колыванский район | 4,30 | 4,20 | 4,25 | **85,00%** |
| 17 | Краснозерский район | 4,33 | 4,15 | 4,24 | **84,83%** |
| 18 | Чановский район | 4,40 | 4,08 | 4,24 | **84,75%** |
| 19 | Татарский район | 4,32 | 4,14 | 4,23 | **84,60%** |
| 20 | Куйбышевский район | 4,32 | 4,09 | 4,21 | **84,10%** |
| 21 | Ордынский район | 4,19 | 4,18 | 4,19 | **83,76%** |
| 22 | Усть-Таркский район | 4,27 | 4,05 | 4,16 | **83,17%** |
| 23 | Тогучинский | 4,23 | 4,08 | 4,15 | **83,08%** |
| 24 | Искитимский район | 4,13 | 4,15 | 4,14 | **82,83%** |
| 25 | Баганский район | 4,23 | 3,97 | 4,10 | **81,97%** |
| 26 | Новосибирский район | 4,09 | 4,07 | 4,08 | **81,63%** |
| 27 | г. Бердск | 4,13 | 4,03 | 4,08 | **81,58%** |
| 28 | Кыштовский район | 4,15 | 4,01 | 4,08 | **81,57%** |
| 29 | Черепановский район | 4,17 | 3,98 | 4,07 | **81,42%** |
| 30 | Каргатский район | 4,10 | 4,03 | 4,06 | **81,25%** |
| 31 | Коченевский район | 4,07 | 3,90 | 3,98 | **79,67%** |
| 32 | Барабинский район | 3,95 | 3,98 | 3,96 | **79,27%** |
| 33 | г. Новосибирск | 4,03 | 3,83 | 3,93 | **78,58%** |
| 34 | Здвинский район | 3,92 | 3,79 | 3,86 | **77,10%** |
| 35 | Доволенский район | 3,87 | 3,73 | 3,80 | **75,92%** |
|  | **Среднее значение** | **4,28** | **4,16** | **4,22** | **84,42%** |

Максимальный показатель интегрального уровня качества и доступности (100%) не достигнут ни в одном муниципальном образовании. Наибольшее значение зафиксировано в р. п. Кольцово (91,58%), наименьшее - в Доволенском районе (75,92%).

Среднее значение интегрального уровня качества и доступности муниципальных услуг в разрезе востребованных услуг составил 83,15% (таблица 75).

Таблица 75 – Интегральный уровень качества и доступности муниципальных услуг (в разрезе востребованных услуг)

| **Рей­тинг** | **Наименование услуги** | **Среднее значение** | | | **Расчетный (интегральный) уровень качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **уровня качества** | **уровня доступности** | **качества и досту­пности** |
| 1 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 4,22 | 4,35 | 4,29 | **85,71%** |
| 2 | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 4,28 | 4,22 | 4,25 | **85,03%** |
| 3 | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образователь­ные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 4,26 | 4,16 | 4,21 | **84,11%** |
| 4 | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 4,19 | 3,87 | 4,03 | **80,62%** |
| 5 | Выдача разрешений на проведение земляных работ | 4,03 | 4,00 | 4,01 | **80,26%** |
|  | **Среднее значение** | **4,20** | **4,12** | **4,16** | **83,15%** |

Самое высокое значение интегрального уровня качества и доступности услуг зафиксировано по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (85,71%), самое низкое значение – по услуге «Выдача разрешений на проведение земляных работ» (80,26%).

В 2014 году интегральный уровень качества и доступности услуг составлял 88,37%. Сравнивать данные показатели представляется некорректным, поскольку составы услуг в мониторингах 2014 и 2015 годов разные.

**3. Уровень удовлетворенности заявителей**

**качеством предоставления муниципальных услуг**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества респондентов, давших ответ по существу.[[44]](#footnote-44)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг составил 84,05% (таблица 76).

Таблица 76 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?» (%)** | | | | | **Уровень удовлетворенности[[45]](#footnote-45)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Очень хорошо* | *Скорее хорошо* | *Скорее плохо* | *Очень плохо* | *Затрудняюсь ответить* |
| 1-2 | Северный район | 36 | 64 |  |  |  | **100,0** |
| 1-2 | г. Обь | 25,93 | 74,07 |  |  |  | **100,0** |
| 3-8 | р. п. Кольцово | 67,86 | 25 | 3,57 | 3,57 |  | **92,9** |
| 3-8 | Болотнинский район | 32 | 60 |  | 4 | 4 | **92,0** |
| 3-8 | Карасукский район | 52 | 40 | 4 |  | 4 | **92,0** |
| 3-8 | Краснозерский район | 36 | 56 | 4 | 4 |  | **92,0** |
| 3-8 | Купинский район | 40 | 52 |  | 4 | 4 | **92,0** |
| 3-8 | Маслянинский район | 48 | 44 | 4 | 4 |  | **92,0** |
| 9-12 | Кочковский район | 36 | 52 | 12 |  |  | **88,0** |
| 9-12 | Новосибирский район | 28 | 60 | 8 | 4 |  | **88,0** |
| 9-12 | Чановский район | 36 | 52 |  | 8 | 4 | **88,0** |
| 9-12 | Чулымский район | 24 | 64 | 4 | 8 |  | **88,0** |
| 13-14 | Колыванский район | 42,3 | 42,3 | 7,7 | 7,7 |  | **84,6** |
| 13-14 | Сузунский район | 42,31 | 42,31 | 7,69 | 3,85 | 3,85 | **84,6** |
| 15-17 | Венгеровский район | 32 | 52 | 12 |  | 4 | **84,0** |
| 15-17 | Татарский район | 32 | 52 | 4 | 12 |  | **84,0** |
| 15-17 | Усть-Таркский район | 32 | 52 | 4 | 12 |  | **84,0** |
| 18 | Каргатский район | 30,77 | 50 | 11,54 | 3,85 | 3,85 | **80,8** |
| 19-23 | Куйбышевский район | 24 | 56 | 12 | 4 | 4 | **80,0** |
| 19-23 | Кыштовский район | 24 | 56 | 16 | 4 |  | **80,0** |
| 19-23 | Мошковский район | 32 | 48 | 4 | 16 |  | **80,0** |
| 19-23 | Убинский район | 44 | 36 | 16 | 4 |  | **80,0** |
| 19-23 | г. Искитим | 52 | 28 | 8 | 4 | 8 | **80,0** |
| 24 | г. Новосибирск | 20 | 59 | 15 | 6 |  | **79,0** |
| 25 | Черепановский район | 18,5 | 59,3 | 14,8 | 7,4 |  | **77,8** |
| 26 | Чистоозерный район | 38,5 | 38,5 | 7,7 | 15,4 |  | **77,0** |
| 27-28 | Ордынский район | 23,08 | 53,85 | 23,08 |  |  | **76,9** |
| 27-28 | Тогучинский район | 30,77 | 46,15 | 7,69 | 15,38 |  | **76,9** |
| 29-32 | Баганский район | 28 | 48 | 8 | 16 |  | **76,0** |
| 29-32 | Искитимский район | 24 | 52 | 16 | 4 | 4 | **76,0** |
| 29-32 | Коченевский район | 16 | 60 | 4 | 20 |  | **76,0** |
| 29-32 | г. Бердск | 28 | 48 | 16 | 8 |  | **76,0** |
| 33-35 | Барабинский район | 28 | 40 | 16 | 4 | 12 | **68,0** |
| 33-35 | Доволенский район | 20 | 48 | 12 | 20 |  | **68,0** |
| 33-35 | Здвинский | 20 | 48 | 12 | 12 | 8 | **68,0** |

В 18 муниципальных образованиях уровень удовлетворенности ниже среднего значения:

1. Каргатский район (80,8%);
2. Куйбышевский район (80,0%);
3. Кыштовский район (80,0%);
4. Мошковский район (80,0%);
5. Убинский район (80,0%);
6. г. Искитим (80,0%);
7. г. Новосибирск (79,0%);
8. Черепановский район (77,8%);
9. Чистоозерный район (77,0%);
10. Ордынский район (76,9%);
11. Тогучинский район (76,9%);
12. Баганский район (76,0%);
13. Искитимский район (76,0%);
14. Коченевский район (76,0%);
15. г. Бердск (76,0%);
16. Барабинский район (68,0%);
17. Доволенский район (68,0%);
18. Здвинский район (68,0%).

**4. Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг**

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг снизился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 77).

Таблица 77 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,52 | 4,28 | **-0,24** |
| **Уровень доступности** | 4,42 | 4,16 | **-0,26** |

Большинство опрошенных считают, что качество предоставления муниципальных услуг за последние 6 лет либо осталось без изменений (26,89%), либо улучшилось (19,83%). 10,18% респондентов считают, что качество услуг скорее улучшилось, 1,97% - скорее ухудшилось, 2,70% - ухудшилось. Не смогли оценить изменения в качестве предоставления услуг, поскольку не получали данные услуги ранее, 35,31% респондентов, затруднились с ответом – 3,12%.

Таблица 78 – Мнения респондентов об динамике качества предоставления услуг, (%)

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **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?»** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **«++»** | **«+»** | **«=»** | **«-»** | **«--»** | ***«?»*** | ***затрудняюсь ответить*** |
| 1 | Баганский район | 24,0 |  | 32,0 | 4,0 | 12,0 | 28,0 |  |
| 2 | Барабинский район | 24,0 |  | 32,0 |  |  | 44,0 |  |
| 3 | Болотнинский район | 28,0 |  | 40,0 |  |  | 32,0 |  |
| 4 | Венгеровский район | 24 | 8 | 36 |  |  |  | 32 |
| 5 | Доволенский район | 4 | 12 | 28 | 8 |  | 48 |  |
| 6 | Здвинский район | 8 | 12 | 20 | 8 |  | 44 | 8 |
| 7 | Искитимский район | 12 | 12 | 36 |  | 4 | 36 |  |
| 8 | Карасукский район | 28 | 20 | 20 |  |  | 32 |  |
| 9 | Каргатский район | 19,2 | 15,4 | 26,9 |  | 3,8 | 34,6 |  |
| 10 | Колыванский район | 11,5 | 7,7 | 34,6 | 3,8 |  | 42,3 |  |
| 11 | Коченевский район | 16,0 | 8,0 | 36,0 | 4,0 | 8,0 | 28,0 |  |
| 12 | Кочковский район | 24 | 8 | 28 |  |  | 40 |  |
| 13 | Краснозерский район | 32,0 | 12,0 | 32,0 |  | 4,0 | 20,0 |  |
| 14 | Куйбышевский район | 12,0 | 16,0 | 20,0 | 4,0 | 8,0 | 40,0 |  |
| 15 | Купинский район | 36,0 | 4,0 | 32,0 |  |  | 28,0 |  |
| 16 | Кыштовский район | 20 | 32 | 24 |  | 4 | 20 |  |
| 17 | Маслянинский район | 52 | 12 | 20 |  |  | 16 |  |
| 18 | Мошковский район | 24 | 8 | 8 |  | 4 | 56 |  |
| 19 | Новосибирский район | 8 | 24 | 24 |  |  | 40 | 4 |
| 20 | Ордынский район | 11,54 | 3,85 | 38,46 | 3,85 |  | 38,46 | 3,85 |
| 21 | Северный район | 28 | 20 | 24 | 4 | 0 | 24 |  |
| 22 | Сузунский район | 50,00 |  | 11,54 |  | 3,85 | 34,62 |  |
| 23 | Татарский район | 16,00 | 16,0 | 24,00 |  |  | 40,00 | 4,00 |
| 24 | Тогучинский район | 26,92 | 7,69 | 34,62 | 3,85 |  | 26,92 |  |
| 25 | Убинский район | 24,00 | 8,00 | 32,00 |  | 4,00 | 32,00 |  |
| 26 | Усть-Таркский | 16,00 | 8,00 | 24,00 | 4,00 | 4,00 | 44,00 |  |
| 27 | Чановский район | 32,00 | 16,0 | 20,00 | 4,00 |  | 28,00 |  |
| 28 | Черепановский район |  |  | 18,50 | 3,70 | 22,2 | 3,70 | 51,90 |
| 29 | Чистоозерный район | 23,1 | 3,8 | 46,2 |  | 3,8 | 23,1 |  |
| 30 | Чулымский район | 24 | 8 | 40 |  |  | 28 |  |
| 31 | г. Новосибирск | 13,00 | 11,0 | 20,00 | 5,00 | 2,00 | 46,00 | 3,00 |
| 32 | г. Обь | 18,52 | 7,41 | 22,22 |  |  | 51,85 |  |
| 33 | г. Бердск | 4,00 | 8,00 | 24,00 |  | 4,00 | 60,00 |  |
| 34 | р. п. Кольцово | 3,57 | 7,14 | 21,43 |  |  | 67,86 |  |
| 35 | г. Искитим | 20 | 20 | 32 |  | 4 | 24 |  |
| **Доля респондентов по всем муниципальным образованиям** | | **19,83%** | **10,18%** | **26,89%** | **1,97%** | **2,70%** | **35,31%** | **3,12%** |

***Кодировка:***

*«++» - качество предоставления услуг улучшилось*

*«+» - скорее улучшилось*

*«=» - осталось без изменений*

*«-» - скорее ухудшилось*

*«--» - ухудшилось*

*«?» - не получал данную услугу ранее*

В ходе проведения опроса определено, что 57,38% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в органах власти, 7,06% - скорее не устраивают, 6,23% - определенно не устраивают (таблица 79).

Таблица 79 – Условия ведения приема посетителей в органах власти, (%)

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу? « (%)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *да* | *скорее да* | *скорее нет* | *нет* | *затрудняюсь ответить* |
| 1 | Баганский район | 28,0 | 48,0 | 8,0 | 16,0 |  |
| 2 | Барабинский район | 52,0 | 24,0 | 12,0 | 12,0 |  |
| 3 | Болотнинский район | 64,0 | 32,0 |  | 4,0 |  |
| 4 | Венгеровский район | 68 | 24 | 4 | 4 |  |
| 5 | Доволенский район | 56 | 24 | 8 | 12 |  |
| 6 | Здвинский район | 52 | 36 |  | 8 | 4 |
| 7 | Искитимский район | 56 | 40 |  | 4 |  |
| 8 | Карасукский район | 64 | 24 | 8 | 4 |  |
| 9 | Каргатский район | 53,8 | 30,8 | 7,7 | 3,8 | 3,8 |
| 10 | Колыванский район | 65,4 | 26,9 | 3,8 | 3,8 |  |
| 11 | Коченевский район | 52,0 | 32,0 | 8,0 | 8,0 |  |
| 12 | Кочковский район | 56 | 32 | 8 |  | 4 |
| 13 | Краснозерский район | 76 | 16 | 4 | 4 |  |
| 14 | Куйбышевский район | 44 | 32 | 4 | 20 |  |
| 15 | Купинский район | 80 | 16 | 4 |  |  |
| 16 | Кыштовский район | 76 | 16 | 8 |  |  |
| 17 | Маслянинский район | 80 | 16 |  | 4 |  |
| 18 | Мошковский район | 64 | 24 | 8 | 0 | 4 |
| 19 | Новосибирский район | 36 | 48 | 8 | 8 |  |
| 20 | Ордынский район | 65,4 | 23,1 | 3,8 | 7,7 |  |
| 21 | Северный район | 60 | 40 |  |  |  |
| 22 | Сузунский район | 65,38 | 23,08 | 7,69 | 3,85 |  |
| 23 | Татарский район | 60,00 | 28,00 | 8,00 |  | 4,00 |
| 24 | Тогучинский район | 57,69 | 26,92 | 7,69 | 7,69 |  |
| 25 | Убинский район | 72,0 | 16,0 | 8,0 |  | 4,0 |
| 26 | Усть-Таркский | 60,0 | 28,0 | 8,0 | 4,0 |  |
| 27 | Чановский район | 68 | 24 | 4 | 4 |  |
| 28 | Черепановский район | 48,1 | 18,5 | 14,8 | 18,5 |  |
| 29 | Чистоозерный район | 76,9 | 3,8 | 11,5 | 7,7 |  |
| 30 | Чулымский район | 60 | 24 | 12 | 4 |  |
| 31 | г. Новосибирск | 32,00 | 35,00 | 17,00 | 13,00 | 3,00 |
| 32 | г. Обь | 55,56 | 40,74 | 3,70 |  |  |
| 33 | г. Бердск | 40,00 | 48,00 | 4,00 | 8,00 |  |
| 34 | р. п. Кольцово | 67,86 | 25,00 | 3,57 | 3,57 |  |
| 35 | г. Искитим | 68 | 28 | 4 |  |  |
| **Доля респондентов по всем муниципальным образованиям** | | **57,38** | **28,38** | **7,06** | **6,23** | **0,93** |

**5. Количество обращений заявителя в орган власти за получением**

**одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган власти за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 80.

Таблица 80 – Количество обращений заявителя в орган власти за получением одной муниципальной услуги, (раз)

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Количество обращений в орган власти за получением одной муниципальной услуги** | | | | | **Модальное значение по муниципальному образованию [[46]](#footnote-46)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **5** | **7** | **11** | **17** |
| 1 | Баганский район |  | 1 |  | 8 |  | 1 |
| 2 | Барабинский район | 3 | 3 |  |  |  | 1 |
| 3 | Болотнинский район | 1 | 1 | 1 | 2 |  | 1 |
| 4 | Венгеровский район | 2 | 1 |  | 10 | 3 | 1 |
| 5 | Доволенский район | 1 | 1 | 5 |  |  | 1 |
| 6 | Здвинский район |  | 2 | 3 | 2 |  | 1 |
| 7 | Искитимский район | 1 | 2 |  |  |  | 1 |
| 8 | Карасукский район |  | 1 |  | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Каргатский район | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 |
| 10 | Колыванский район | 1 | 1 | 2 | 3 |  | 1 |
| 11 | Коченевский район | 1 | 1 | 2 |  | 1 | 1 |
| 12 | Кочковский район | 1 | 1 | 2 |  |  | 1 |
| 13 | Краснозерский район | 1 | 1 | 5 |  |  | 1 |
| 14 | Куйбышевский район | 2 | 3 |  | 2 | 1 | 2 |
| 15 | Купинский район | 6 | 1 | 1 | 2 |  | 1 |
| 16 | Кыштовский район | 40 | 1 | 2 |  |  | 1 |
| 17 | Маслянинский район |  | 2 |  | 6 | 2 | 1 |
| 18 | Мошковский район |  | 1 | 1 |  | 1 | 1 |
| 19 | Новосибирский район |  | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 |
| 20 | Ордынский район | 5 | 1 | 2 |  | 1 | 2 |
| 21 | Северный район |  | 1 | 2 |  | 2 | 1 |
| 22 | Сузунский район |  | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 23 | Татарский район | 1 | 1 |  | 3 |  | 1 |
| 24 | Тогучинский район | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | Убинский район | 2 | 1 | 3 | 8 |  | 1 |
| 26 | Усть-Таркский | 1 | 1 |  | 2 |  | 1 |
| 27 | Чановский район | 2 | 1 |  |  |  | 1 |
| 28 | Черепановский район | 1 | 2 | 2 |  |  | 1 |
| 29 | Чистоозерный район | 1 | 1 |  |  |  | 1 |
| 30 | Чулымский район | 1 | 1 |  | 3 |  | 1 |
| 31 | г. Новосибирск |  | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| 32 | г. Обь |  | 1 |  | 2 | 2 | 2 |
| 33 | г. Бердск |  | 1 | 4 |  | 2 | 1 |
| 34 | р. п. Кольцово |  | 1 |  | 2 | 1 | 1 |
| 35 | г. Искитим |  | 1 | 5 |  | 2 | 2 |
|  | **Среднее значение** |  |  |  |  |  | **1,14** |

3 и более обращений зафиксировано по услугам:

«Выдача разрешений на проведение земляных работ» в Барабинском, Купинском, Кыштовском и Ордынском районах;

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в Барабинском и Куйбышевском районах;

«Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» в Доволенском, Здвинском, Каргатском, Краснозёрском, Тогучинском, Убинском районах, г. Новосибирске, г. Бердске, г. Искитиме;

«Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» в Баганском, Венгеровском, Колыванском, Маслянинском, Новосибирском, Татарском, Убинском, Чулымском районах;

«Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» в Венгеровском и Каргатском районах.

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной муниципальной услуги**

Среди заявителей был проведен опрос о том, сколько раз им пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги. Информация о количестве обращений в различные инстанции (учреждения) представлена в таблице 81.

Таблица 81 – Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Количество обращений в различные инстанции (учреждения)** | | | | | **Модальное значение по муниципальному образованию [[47]](#footnote-47)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **5** | **7** | **11** | **17** |
| 1 | Баганский район |  | 0 |  | 0 |  | 0 |
| 2 | Барабинский район | 3 | 0 |  |  |  | 0 |
| 3 | Болотнинский район | 1 | 0 | 0 | 0 |  | 0 |
| 4 | Венгеровский район | 5 | 0 |  | 8 | 5 | 0 |
| 5 | Доволенский район | 1 | 3 | 5 |  |  | 0 |
| 6 | Здвинский район |  | 2 | 2 | 3 |  | 0 |
| 7 | Искитимский район | 1 | 0 |  |  |  | 0 |
| 8 | Карасукский район |  | 1 |  | 0 | 0 | 1 |
| 9 | Каргатский район | 5 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 10 | Колыванский район | 1 | 3 | 0 | 5 |  | 0 |
| 11 | Коченевский район | 0 | 0 | 0 |  | 1 | 0 |
| 12 | Кочковский район | 0 | 1 | 4 |  |  | 0 |
| 13 | Краснозерский район | 1 | 1 | 4 |  |  | 0 |
| 14 | Куйбышевский район | 0 | 0 |  | 0 | 3 | 0 |
| 15 | Купинский район | 6 | 0 | 0 | 3 |  | 0 |
| 16 | Кыштовский район | 10 | 0 | 0 |  |  | 0 |
| 17 | Маслянинский район |  | 0 |  | 4 | 0 | 0 |
| 18 | Мошковский район |  | 0 | 0 |  | 3 | 0 |
| 19 | Новосибирский район |  | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| 20 | Ордынский район | 0 | 1 | 1 |  | 0 | 0 |
| 21 | Северный район |  | 0 | 1 |  | 2 | 0 |
| 22 | Сузунский район |  | 2 | 0 |  |  | 0 |
| 23 | Татарский район | 1 | 0 |  | 5 |  | 0 |
| 24 | Тогучинский район | 1 | 0 | 11 | 2 | 5 | 0 |
| 25 | Убинский район | 0 | 0 | 1 | 3 |  | 0 |
| 26 | Усть-Таркский | 0 | 2 |  | 0 |  | 1 |
| 27 | Чановский район | 4 | 0 |  |  |  | 0 |
| 28 | Черепановский район | 2 | 0 | 2 |  |  | 0 |
| 29 | Чистоозерный район | 1 | 0 |  |  |  | 0 |
| 30 | Чулымский район | 0 | 0 |  | 1 |  | 1 |
| 31 | г. Новосибирск |  | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 32 | г. Обь |  | 0 |  | 2 | 1 | 2 |
| 33 | г. Бердск |  | 2 | 0 |  | 0 | 0 |
| 34 | р. п. Кольцово |  | 0 |  | 4 | 0 | 0 |
| 35 | г. Искитим |  | 0 | 10 |  | 2 | 0 |
|  | **Среднее значение** | **1,95** | **0,51** | **2,10** | **2,47** | **1,44** | **0,14** |

Максимальное количество обращений зафиксировано по услугам:

«Выдача разрешений на проведение земляных работ» в Кыштовском районе (10 обращений);

«Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» в Тогучинском районе (11 обращений) и г. Искитиме (10 обращений);

«Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» в Венгеровском районе (8 обращений).

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в орган власти для получения одной муниципальной услуги**

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения муниципальных услуг им необходимо было предоставить от 1 до 6 документов (таблица 82).

Таблица 82 – Количество документов, предоставляемых заявителем для получения муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **4** | **5** | **7** | **11** | **17** | **Модальное значение по муниципальному образованию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский район |  | 0 |  | 15 |  | 0 |
| 2 | Барабинский район | 4 | 1 |  |  |  | 1 |
| 3 | Болотнинский район | 3 | 0 | 3 | 4 |  | 4 |
| 4 | Венгеровский район | 1 | 0 |  | 8 | 6 | 1 |
| 5 | Доволенский район | 3 | 1 | 4 |  |  | 1 |
| 6 | Здвинский район |  | 1 | 7 | 4 |  | 6 |
| 7 | Искитимский район | 0 | 1 |  |  |  | 5 |
| 8 | Карасукский район |  | 1 |  | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Каргатский район | 1 | 1 | 9 | 5 | 6 | 3 |
| 10 | Колыванский район | 1 | 1 | 10 | 10 |  | 1 |
| 11 | Коченевский район | 1 | 2 | 5 |  | 4 | 1 |
| 12 | Кочковский район | 1 | 2 | 0 |  |  | 5 |
| 13 | Краснозерский район | 1 | 0 | 6 |  |  | 4 |
| 14 | Куйбышевский район | 0 | 1 |  | 4 | 3 | 3 |
| 15 | Купинский район | 7 | 3 | 4 | 5 |  | 4 |
| 16 | Кыштовский район | 6 | 1 | 3 |  |  | 1 |
| 17 | Маслянинский район |  | 0 |  | 7 | 3 | 5 |
| 18 | Мошковский район |  | 1 | 4 |  | 8 | 1 |
| 19 | Новосибирский район |  | 1 | 1 | 8 | 5 | 5 |
| 20 | Ордынский район | 0 | 1 | 0 |  | 3 | 1 |
| 21 | Северный район |  | 0 | 3 |  | 3 | 3 |
| 22 | Сузунский район |  | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 23 | Татарский район | 3 | 1 |  | 5 |  | 0 |
| 24 | Тогучинский район | 3 | 0 | 10 | 2 | 3 | 3 |
| 25 | Убинский район | 0 | 1 | 1 | 6 |  | 3 |
| 26 | Усть-Таркский | 0 | 2 |  | 5 |  | 0 |
| 27 | Чановский район | 5 | 1 |  |  |  | 2 |
| 28 | Черепановский район | 1 | 3 | 4 |  |  | 3 |
| 29 | Чистоозерный район | 1 | 1 |  |  |  | 1 |
| 30 | Чулымский район | 0 | 4 |  | 15 |  | 3 |
| 31 | г. Новосибирск |  | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 32 | г. Обь |  | 1 |  | 3 | 2 | 2 |
| 33 | г. Бердск |  | 1 | 5 |  | 2 | 5 |
| 34 | р. п. Кольцово |  | 1 |  | 15 | 2 | 2 |
| 35 | г. Искитим |  | 1 | 15 |  | 3 | 5 |
|  | **Среднее значение** | **1,91** | **1,11** | **4,67** | **6,74** | **3,75** | **2,77** |

Максимальное количество документов зафиксировано по услугам:

«Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» в Колыванском и Тогучинском районах (10 документов), г. Искитиме (15 документов).

«Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» в Баганском (15 документов), Колыванском (10 документов), Чулымском (15 документов) районах и г. Кольцово (15 документов).

«Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» в Мошковском районе (8 документов).

**8. Уровень временных издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В таблице 83 представлены сведения о временных затратах (в целом) на предоставление муниципальных услуг.

Таблица 83 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Временные затраты на услугу (в целом) (дней)** | | | | | **Модальное значение по муниципальному образованию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **5** | **7** | **11** | **17** |
| 1 | Баганский район |  | 0 |  | 10 |  | 1,00 |
| 2 | Барабинский район | 31 | 7 |  |  |  | 1,00 |
| 3 | Болотнинский район | 30 | 1 | 7 | 20 |  | 1,00 |
| 4 | Венгеровский район | 2 | 1 |  | 420 | 20 | 1,00 |
| 5 | Доволенский район | 5 | 1 | 30 |  |  | 1,00 |
| 6 | Здвинский район |  | 2 | 10 | 2 |  | 7,00 |
| 7 | Искитимский район | 1 | 2 |  |  |  | 1,00 |
| 8 | Карасукский район |  | 1 |  | 45 | 7 | 30,00 |
| 9 | Каргатский район | 2 | 1 | 5 | 30 | 120 | 1,00 |
| 10 | Колыванский район | 60 | 10 | 12 | 14 |  | 1,00 |
| 11 | Коченевский район | 0 | 1 | 1 |  | 30 | 1,00 |
| 12 | Кочковский район | 1 | 1 | 7 |  |  | 30,00 |
| 13 | Краснозерский район | 1 | 1 | 5 |  |  | 1,00 |
| 14 | Куйбышевский район | 1 | 1 |  | 1 | 3 | 1,00 |
| 15 | Купинский район | 30 | 1 | 30 | 60 |  | 1,00 |
| 16 | Кыштовский район | 180 | 1 | 90 |  |  | 1,00 |
| 17 | Маслянинский район |  | 1 |  | 90 | 1 | 1,00 |
| 18 | Мошковский район |  | 1 | 14 |  | 60 | 1,00 |
| 19 | Новосибирский район |  | 1 | 1 | 120 | 1 | 1,00 |
| 20 | Ордынский район | 3 | 1 | 2 |  | 7 | 1,00 |
| 21 | Северный район |  | 0 | 15 |  | 10 | 1,00 |
| 22 | Сузунский район |  | 7 | 0 |  |  | 1,00 |
| 23 | Татарский район | 3 | 1 |  | 75 |  | 1,00 |
| 24 | Тогучинский район | 2 | 1 | 360 | 60 | 7 | 1,00 |
| 25 | Убинский район | 60 | 1 | 90 | 10 |  | 0,00 |
| 26 | Усть-Таркский | 2 | 1 |  | 2 |  | 1,00 |
| 27 | Чановский район | 1 | 1 |  |  |  | 1,00 |
| 28 | Черепановский район | 30 | 1 | 60 |  |  | 1,00 |
| 29 | Чистоозерный район | 3 | 1 |  |  |  | 1,00 |
| 30 | Чулымский район | 1 | 1 |  | 30 |  | 1,00 |
| 31 | г. Новосибирск |  | 0 | 7 | 14 | 1 | 30,00 |
| 32 | г. Обь |  | 1 |  | 20 | 14 | 14,00 |
| 33 | г. Бердск |  | 14 | 28 |  | 1 | 30,00 |
| 34 | р. п. Кольцово |  | 1 |  | 40 | 1 | 1,00 |
| 35 | г. Искитим |  | 0 | 360 | 1 |  | 30,00 |

Согласно данным, представленным в таблице 83, модальное значение срока предоставления услуг по муниципальным образованиям варьируется от 1 до 30 дней.

По востребованным услугам отмечаются отдельные нарушения, но в данном случае необходимо отметить, что заявитель не всегда корректно может определить правильно срок, в течение которого он получил услугу. Очень часто респонденты называют срок не с момента подачи документов, а с момента первого обращения в орган власти за предоставлением услуги.

На вопрос «Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?» 55,35% респондентов ответили «да», 20,66% - «скорее да», 8,72% - «скорее нет», 14,12% - «нет», 1,14% затруднились ответить (таблица 84).

Таблица 84 – Мнение респондентов о сроке предоставления услуг, (%)

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Устраивает ли вас срок предоставления данной услуги?» (%)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***да*** | ***скорее да*** | ***скорее нет*** | ***нет*** | ***затрудняюсь ответить*** |
| 1 | Баганский район | 44 | 24 | 8 | 24 |  |
| 2 | Барабинский район | 36 | 28 | 12 | 16 | 8 |
| 3 | Болотнинский район | 56 | 28 | 8 | 8 |  |
| 4 | Венгеровский район | 64 | 16 | 4 | 16 |  |
| 5 | Доволенский район | 36 | 28 | 16 | 16 | 4 |
| 6 | Здвинский район | 36 | 28 | 8 | 28 |  |
| 7 | Искитимский район | 60 | 28 |  | 12 |  |
| 8 | Карасукский район | 72 | 20 | 8 |  |  |
| 9 | Каргатский район | 46,2 | 26,9 |  | 23,1 | 3,8 |
| 10 | Колыванский район | 46,2 | 26,9 | 15,4 | 11,5 |  |
| 11 | Коченевский район | 56,0 | 16,0 | 8,0 | 20,0 |  |
| 12 | Кочковский район | 64 | 20 | 8 | 8 |  |
| 13 | Краснозерский район | 64 | 20 | 8 | 8 |  |
| 14 | Куйбышевский район | 48 | 16 | 16 | 20 |  |
| 15 | Купинский район | 84 | 16 |  |  |  |
| 16 | Кыштовский район | 40 | 28 | 12 | 20 |  |
| 17 | Маслянинский район | 68 | 12 | 4 | 16 |  |
| 18 | Мошковский район | 56 | 20 |  | 24 |  |
| 19 | Новосибирский район | 40 | 32 | 12 | 16 |  |
| 20 | Ордынский район | 69,23 | 11,54 | 7,69 | 7,69 | 3,85 |
| 21 | Северный район | 72 | 16 | 0 | 12 |  |
| 22 | Сузунский район | 65,38 | 7,69 | 11,54 | 15,38 |  |
| 23 | Татарский район | 48,00 | 16,00 | 8,00 | 24,00 | 4,00 |
| 24 | Тогучинский район | 57,7 | 19,2 | 3,8 | 19,2 |  |
| 25 | Убинский район | 76,0 | 12,0 |  | 12,0 |  |
| 26 | Усть-Таркский | 60,0 | 16,0 | 12,0 | 12,0 |  |
| 27 | Чановский район | 60 | 24 | 8 | 4 | 4 |
| 28 | Черепановский район | 48,1 | 22,2 | 14,8 | 14,8 |  |
| 29 | Чистоозерный район | 73,1 | 7,7 | 3,8 | 15,4 |  |
| 30 | Чулымский район | 52 | 16 | 16 | 16 |  |
| 31 | г. Новосибирск | 43,0 | 21,0 | 20,0 | 14,0 | 2,0 |
| 32 | г. Обь | 59,26 | 22,22 | 3,70 | 11,11 | 3,70 |
| 33 | г. Бердск | 40,00 | 28,00 | 12,00 | 16,00 | 4,00 |
| 34 | р. п. Кольцово | 64,29 | 25,00 | 3,57 | 7,14 |  |
| 35 | г. Искитим | 68 | 24 |  | 8 |  |
|  | **Доля респондентов по всем муниципальным образованиям** | **55,35** | **20,66** | **8,72** | **14,12** | **1,14** |

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

В соответствии с Указом №601 время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов представлены в таблице 85.

Таблица 85 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов (мин.)

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **4** | **5** | **7** | **11** | **17** | **Среднее значение по МО** | **Модальное значение по МО** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский район |  | 0 |  | 0 |  | 41,50 | 0 |
| 2 | Барабинский район | 30 | 0 |  |  |  | 20,80 | 0 |
| 3 | Болотнинский район | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 23,80 | 0 |
| 4 | Венгеровский район | 0 | 15 |  | 60 | 10 | 22,00 | 0 |
| 5 | Доволенский район | 0 | 3 | 180 |  |  | 33,90 | 0 |
| 6 | Здвинский район |  | 0 | 30 | 0 |  | 24,40 | 0 |
| 7 | Искитимский район | 0 | 10 |  |  |  | 28,60 | 0 |
| 8 | Карасукский район |  | 30 |  | 20 | 0 | 27,40 | 0 |
| 9 | Каргатский район | 0 | 7 | 12 | 30 | 0 | 15,30 | 0 |
| 10 | Колыванский район | 0 | 60 | 0 | 20 |  | 51,90 | 0 |
| 11 | Коченевский район | 30 | 0 | 1 |  | 30 | 50,20 | 0 |
| 12 | Кочковский район | 0 | 0 | 0 |  |  | 21,00 | 0 |
| 13 | Краснозерский район | 10 | 0 | 0 |  |  | 16,00 | 0 |
| 14 | Куйбышевский район | 0 | 15 |  | 0 | 10 | 7,08 | 0 |
| 15 | Купинский район | 0 | 5 | 10 | 60 |  | 22,70 | 0 |
| 16 | Кыштовский район | 180 | 1 | 90 |  |  | 43,80 | 0 |
| 17 | Маслянинский район |  | 0 |  | 10 | 0 | 12,40 | 0 |
| 18 | Мошковский район |  | 0 | 0 |  | 120 | 73,04 | 0 |
| 19 | Новосибирский район |  | 0 | 0 | 360 | 0 | 53,40 | 0 |
| 20 | Ордынский район | 0 | 0 | 20 |  | 0 | 38,10 | 0 |
| 21 | Северный район |  | 0 | 0 |  | 0 | 55,20 | 0 |
| 22 | Сузунский район |  | 15 | 0 |  |  | 36,00 | 0 |
| 23 | Татарский район | 15 | 0 |  | 0 |  | 31,20 | 0 |
| 24 | Тогучинский район | 1 | 10 | 5 | 0 | 0 | 24,90 | 0 |
| 25 | Убинский район | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 21,00 | 0 |
| 26 | Усть-Таркский | 0 | 0 |  | 0 |  | 24,40 | 0 |
| 27 | Чановский район | 0 | 0 |  |  |  | 24,20 | 0 |
| 28 | Черепановский район | 60 | 0 | 60 |  |  | 17,60 | 0 |
| 29 | Чистоозерный район | 0 | 30 |  |  |  | 28,00 | 0 |
| 30 | Чулымский район | 0 | 0 |  | 120 |  | 44,00 | 0 |
| 31 | г. Новосибирск |  | 5 | 180 | 0 | 60 | 52,06 | 0 |
| 32 | г. Обь |  | 10 |  | 5 | 15 | 12,24 | 5 |
| 33 | г. Бердск |  | 20 | 0 |  | 0 | 76,20 | 0 |
| 34 | р. п. Кольцово |  | 0 |  | 10 | 5 | 15,82 | 10 |
| 35 | г. Искитим |  | 0 | 480 |  | 120 | 35,28 | 0 |

Для расчета среднего времени ожидания в очереди на подачу документов по всем муниципальным услугам проведено нивелирование значений: из общего массива данных исключены показатели с максимальными значаниями (свыше 100 минут – всего 18 результатов) и такое же количество показетелей с минимальными значениями. С учетом нивелирования среднее время ожидания в очереди на подачу документов составило 9,1 минуты, что соответствует требованиям Указа № 601.

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов превышает нормативно установленное значение в отношении муниципальных услуг в 32-х муниципальных образованиях. Лишь в г. Оби, Куйбышевском и Маслянинском районах среднее время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 мин.

В целом по муниципальным образованиям чаще всего респонденты отвечали, что им не приходилось ждать в очереди на подачу документов. Среднее модальное значение времени ожидания в очереди по всем муниципальным образованиям составило 0,43 мин.

Наибольшие временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов (более 15 мин.) зафиксированы по востребованным услугам:

«Выдача разрешений на проведение земляных работ» в Барабинском (30 мин.), Коченёвском (30 мин.), Кыштовском (180 мин.) и Черепановском (60 мин.) районах;

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в Карасукском (30 мин.), Колыванском (60 мин.), Чистоозерном (30 мин.) районах и г. Бердске (20 мин.);

«Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» в Доволенском (180 мин.), Здвинском (30 мин.), Кыштовском (90 мин.), Ордынском (20 мин.), Черепановском (60 мин.) районах, г. Новосибирске (180 мин.) и г. Искитиме (480 мин.);

«Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» в Карасукском (20 мин.), Каргатском (30 мин.), Колыванском (20 мин.), Новосибирском (360 мин.) и Чулымском (120 мин.) районах;

«Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» в Коченевском (30 мин.), Мошковском (120 мин.) районах, г. Новосибирске (60 мин.) и г. Искитиме (120 мин.).

Таким образом, выявлены случаи нарушения нормативно установленных показателей. Соответственно, существует необходимость принятия ряда мер, направленных на решение данной проблемы.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди***

***для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 86.

Таблица 86 – Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги, (мин.)

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **4** | **5** | **7** | **11** | **17** | **Среднее значение по МО** | **Модальное значение по МО** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Баганский район |  | 0 |  | 20 |  | 20,20 | 0 |
| 2 | Барабинский район | 30 | 0 |  |  |  | 8,20 | 0 |
| 3 | Болотнинский район | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 7,80 | 0 |
| 4 | Венгеровский район | 0 | 0 |  | 10 | 0 | 7,40 | 0 |
| 5 | Доволенский район | 0 | 0 | 15 |  |  | 18,60 | 0 |
| 6 | Здвинский район |  | 0 | 15 | 0 |  | 6,82 | 0 |
| 7 | Искитимский район | 0 | 0 |  |  |  | 35,10 | 0 |
| 8 | Карасукский район |  | 30 |  | 15 | 0 | 11,80 | 0 |
| 9 | Каргатский район | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 14,20 | 0 |
| 10 | Колыванский район | 0 | 10 | 0 | 20 |  | 2,90 | 0 |
| 11 | Коченевский район | 0 | 0 | 3 |  | 0 | 16,50 | 0 |
| 12 | Кочковский район | 0 | 30 | 0 |  |  | 9,80 | 0 |
| 13 | Краснозерский район | 10 | 0 | 0 |  |  | 7,40 | 0 |
| 14 | Куйбышевский район | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 5,00 | 0 |
| 15 | Купинский район | 0 | 0 | 15 | 60 |  | 12,30 | 0 |
| 16 | Кыштовский район | 30 | 0 | 0 |  |  | 6,40 | 0 |
| 17 | Маслянинский район |  | 0 |  | 10 | 0 | 9,20 | 0 |
| 18 | Мошковский район |  | 0 | 0 |  | 30 | 16,80 | 0 |
| 19 | Новосибирский район |  | 60 | 0 | 60 | 0 | 26,90 | 0 |
| 20 | Ордынский район | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 21,70 | 0 |
| 21 | Северный район |  | 0 | 0 |  | 0 | 16,90 | 0 |
| 22 | Сузунский район |  | 30 | 0 |  |  | 13,50 | 0 |
| 23 | Татарский район | 5 | 0 |  | 0 |  | 11,20 | 0 |
| 24 | Тогучинский район | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 21,30 | 0 |
| 25 | Убинский район | 0 | 0 | 0 | 90 |  | 10,10 | 0 |
| 26 | Усть-Таркский | 0 | 0 |  | 0 |  | 6,40 | 0 |
| 27 | Чановский район | 0 | 0 |  |  |  | 9,80 | 0 |
| 28 | Черепановский район | 0 | 0 | 10 |  |  | 5,20 | 0 |
| 29 | Чистоозерный район | 0 | 0 |  |  |  | 11,60 | 0 |
| 30 | Чулымский район | 0 | 0 |  | 120 |  | 24,40 | 0 |
| 31 | г. Новосибирск |  | 15 | 120 | 0 | 0 | 28,30 | 0 |
| 32 | г. Обь |  | 10 |  | 5 | 0 | 10,30 | 10 |
| 33 | г. Бердск |  | 0 | 5 |  | 0 | 31,20 | 0 |
| 34 | р. п. Кольцово |  | 0 |  | 10 | 0 | 11,10 | 0 |
| 35 | г. Искитим |  | 0 | 480 |  | 5 | 26,00 | 0 |

Для расчета среднего времени ожидания в очереди для получения результата услуги по всем муниципальным услугам проведено нивелирование значений: из общего массива данных исключены показатели с максимальными значаниями (свыше 100 минут – всего 6 результатов) и такое же количество показетелей с минимальными значениями. С учетом нивелирования среднее время ожидания в очереди для получения результата составило 14,68 минуты, что соответствует требованиям Указа № 601.

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов превышает нормативно установленное значение в 13-ти муниципальных образованиях.

В целом по муниципальным образованиям чаще всего респонденты отвечали, что им не приходилось ждать в очереди на получение результата услуги. Среднее модальное значение времени ожидания в очереди по всем муниципальным образованиям составило 0,29 мин.

Наибольшие временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги (более 15 мин.) зафиксированы по востребованным услугам:

«Выдача разрешений на проведение земляных работ» в Барабинском (30 мин.) и Кыштовском (30 мин.) районах;

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в Карасукском (30 мин.), Кочковском (30 мин.), Новосибирском (60 мин.) и Сузунском (30 мин.) районах;

«Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» в г. Новосибирске (120 мин.) и г. Искитиме (480 мин.);

«Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» в Баганском (20 мин.), Колыванском (20 мин.), Купинском (60 мин.), Новосибирском (60 мин.), Убинском (90 мин.), Чулымском (120 мин.) районах;

«Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» в Мошковском районе (30 мин.).

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг отражен в таблице 87.

Таблица 87 – Уровень финансовых издержек заявителей

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Сумма официальных расходов на получение услуги (руб.)** | | | | | **Модальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **5** | **7** | **11** | **17** |
| 1 | Баганский район |  | 0,0 |  | 5 000,0 |  | 0,00 |
| 2 | Барабинский район | 0,0 | 0,0 |  |  |  | 0,00 |
| 3 | Болотнинский район | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1 000,0 |  | 0,00 |
| 4 | Венгеровский район | 0 | 0 |  | 12 000,0 | 0 | 0,00 |
| 5 | Доволенский район | 0,0 | 0,0 | 400,0 |  |  | 0,00 |
| 6 | Здвинский район |  | 0 | 3000 | 15 000,0 |  | 0,00 |
| 7 | Искитимский район | 0 | 0 |  |  |  | 0,00 |
| 8 | Карасукский район |  | 0 |  | 500 | 0 | 0,00 |
| 9 | Каргатский район | 0,0 | 0,0 | 300,0 | 12 000,0 | 0,0 | 0,00 |
| 10 | Колыванский район | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3 000,0 |  | 0,00 |
| 11 | Коченевский район | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,00 |
| 12 | Кочковский район | 0 | 0 | 0 |  |  | 0,00 |
| 13 | Краснозерский район | 90 | 0 | 200 |  |  | 0,00 |
| 14 | Куйбышевский район | 400,0 | 0 |  | 0 | 0 | 0,00 |
| 15 | Купинский район | 80 000,0 | 0,0 | 1 000,0 | 1 000,0 |  | 0,00 |
| 16 | Кыштовский район | 0,0 | 0,0 | 180,0 |  |  | 0,00 |
| 17 | Маслянинский район |  | 0,00 |  | 5 000,00 | 0,00 | 0,00 |
| 18 | Мошковский район |  | 0,00 | 0,00 |  | 0,00 | 0,00 |
| 19 | Новосибирский район |  | 0,00 | 0,00 | 8 000,00 | 0,00 | 0,00 |
| 20 | Ордынский район | 0,00 | 0,00 | 0,00 |  | 0,00 | 0,00 |
| 21 | Северный район |  | 0,00 | 200,00 |  | 0,00 | 0,00 |
| 22 | Сузунский район |  | 300,0 | 0,00 |  |  | 0,00 |
| 23 | Татарский район |  | 0,0 |  | 0,0 |  | 0,00 |
| 24 | Тогучинский район | 3000,0 | 0,0 | 0,0 | 19 000,0 | 0,0 | 0,00 |
| 25 | Убинский район | 23500,0 | 0,0 | 5600,0 | 1 500,0 |  | 0,00 |
| 26 | Усть-Таркский | 0,0 | 0,0 |  | 100,0 |  | 0,00 |
| 27 | Чановский район | 0,0 | 0,0 |  |  |  | 0,00 |
| 28 | Черепановский район | 0,0 | 0,0 | 8000,0 |  |  | 0,00 |
| 29 | Чистоозерный район | 0,0 | 0,0 |  |  |  | 0,00 |
| 30 | Чулымский район | 0,0 | 0,0 |  | 18 000,0 |  | 0,00 |
| 31 | г. Новосибирск |  | 0,00 | 0,00 | 200,00 | 0,00 | 0,00 |
| 32 | г. Обь |  | 0,00 |  | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 33 | г. Бердск |  | 0,00 | 0,00 |  | 0,00 | 0,00 |
| 34 | р. п. Кольцово |  | 0,00 |  | 1 400,00 | 0,00 | 0,00 |
| 35 | г. Искитим |  | 15,00 | 20000,0 |  | 0,00 | 0,00 |
|  | **Среднее значение** | **5 094,76** | **9,0** | **1 851,42** | **5 405,26** | **0** | **0,00** |

Среднее модальное значение суммы официальных расходов по всем муниципальным образованиям составило 0 руб.

По востребованным услугам отмечаются отдельные нарушения, но в данном случае необходимо отметить, что заявитель не всегда правильно может истолковать официальные расходы на получение услуги. Очень часто респонденты называют все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении муниципальных услуг**

В процессе получения услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. Так, установлено, что к посредникам не обращались заявители только в Болотнинском районе. В остальных муниципальных образованиях отмечены факты обращения к посредникам при получении муниципальных услуг (таблица 88).

Таблица 88 – Востребованность услуг посредников, (%)

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **По востребованным услугам** | | | | | **В целом по муниципальному образованию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **5** | **7** | **11** | **17** |
| 1 | Болотнинский район | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0,00% |
| 2 | Каргатский район | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 3,80% |
| 3-4 | Куйбышевский район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,00% |
| 3-4 | Купинский район | 0 | 0 | 0 | 0 |  | **4,00%** |
| 5 | р. п. Кольцово |  | 0 |  | 0 | 0 | **7,10%** |
| 6 | г. Обь |  | 0 |  | 0 | 0 | **7,40%** |
| 7-18 | Баганский район |  | 0 |  | 100 |  | **8,00%** |
| 7-18 | Барабинский район | 100 |  |  |  |  | **8,00%** |
| 7-18 | Искитимский район | 0 | 0 |  |  |  | **8,00%** |
| 7-18 | Карасукский район |  | 0 |  | 0 | 0 | **8,00%** |
| 7-18 | Коченевский район | 0 | 0 | 0 |  | 0 | **8,00%** |
| 7-18 | Кочковский район | 0 | 0 | 0 |  |  | **8,00%** |
| 7-18 | Краснозерский район | 0 | 0 | 50 |  |  | **8,00%** |
| 7-18 | Кыштовский район | 0 | 0 | 0 |  |  | **8,00%** |
| 7-18 | Новосибирский район |  | 0 | 50 | 0 | 0 | **8,00%** |
| 7-18 | Убинский район | 0 | 0 | 50 | 0 |  | **8,00%** |
| 7-18 | Чулымский район | 0 | 25 |  | 0 |  | **8,00%** |
| 7-18 | г. Искитим |  | 0 | 0 |  | 0 | **8,00%** |
| 19 | г. Новосибирск |  | 0 | 25 | 0 | 5 | **9,00%** |
| 20 | Черепановский район | 0 | 0 | 0 |  |  | **11,10%** |
| 21-22 | Колыванский район | 0 | 0 | 33,3 | 0 |  | **11,50%** |
| 21-22 | Тогучинский район | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | **11,50%** |
| 23-26 | Маслянинский район |  | 0 |  | 100 | 0 | **12,00%** |
| 23-26 | Мошковский район |  | 0 | 33,3 |  | 100 | **12,00%** |
| 23-26 | Северный район |  | 0 | 100 |  | 0 | **12,00%** |
| 23-26 | г. Бердск |  | 50 | 0 |  | 0 | **12,00%** |
| 27 | Чистоозерный район | 0 | 0 |  |  |  | **15,40%** |
| 28-31 | Венгеровский район | 0 | 0 |  | 0 | 0 | **16,00%** |
| 28-31 | Татарский район | 0 | 0 |  | 33,3 |  | **16,00%** |
| 28-31 | Усть-Таркский район | 0 | 0 |  | 0 |  | **16,00%** |
| 28-31 | Чановский район | 0 | 14,3 |  |  |  | **16,00%** |
| 32 | Сузунский район |  | 0 | 25 |  |  | **19,20%** |
| 33 | Здвинский район |  | 0 | 0 | 100 |  | **20,00%** |
| 34 | Ордынский район | 0 | 0 | 0 |  | 0 | **23,08%** |
| 35 | Доволенский район | 0 | 0 | 100 |  |  | **28,00%** |

Респонденты указали, что они привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов) по следующим причинам (таблица 89):

посредник был предложен как условие получения результата (27,7%);

из-за сложности получения отдельных документов (14,6%);

в целях экономии времени (14,2%);

из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (9,7%);

для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (18,1%).

15,4% респондентов назвали другие причины.

Таблица 89 – Причины привлечения посредников

| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **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?» (%)** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *в целях экономии времени* | *из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги* | *из-за сложности получения отдельных документов* | *для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов* | *посредник был предложен как условие получения результата* | *другое* |
| 1 | Баганский район |  |  |  | 50 |  |  |
| 2 | Барабинский район |  |  | 50 |  |  | 50 |
| 3 | Болотнинский район |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Венгеровский район | 25 |  |  | 50 |  | 25 |
| 5 | Доволенский район | 14,3 | 14,3 | 42,9 | 28,6 | 57,1 | 14,3 |
| 6 | Здвинский район | 20 | 40 | 20 | 60 | 40 | 60 |
| 7 | Искитимский район |  |  |  |  | 50 |  |
| 8 | Карасукский район | 50 |  | 50 | 50 | 100 |  |
| 9 | Каргатский район |  |  |  |  | 100 |  |
| 10 | Колыванский район | 33,3 |  |  | 33,3 | 33,3 |  |
| 11 | Коченевский район | 50 |  |  |  |  | 50 |
| 12 | Кочковский район |  |  | 50 | 50 |  |  |
| 13 | Краснозерский район | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | Куйбышевский район |  |  |  |  | 100 |  |
| 15 | Купинский район | 100 |  |  |  |  |  |
| 16 | Кыштовский район |  |  |  |  |  | 100 |
| 17 | Маслянинский район | 33,3 |  | 33,3 |  |  | 33,3 |
| 18 | Мошковский район | 33,3 |  |  |  | 33,3 | 33,3 |
| 19 | Новосибирский район | 100 |  | 50 | 50 |  |  |
| 20 | Ордынский район | 16,67 |  |  |  | 33,33 | 50 |
| 21 | Северный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| 22 | Сузунский район | 20 | 20 | 40 | 60 | 40 |  |
| 23 | Татарский район | 25 | 50 | 25 | 25 | 50 | 25 |
| 24 | Тогучинский район |  |  |  | 33,3 |  |  |
| 25 | Убинский район |  |  | 50 |  |  | 50 |
| 26 | Усть-Таркский | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 75 |
| 27 | Чановский район |  |  |  | 25 | 25 | 50 |
| 28 | Черепановский район | 33,3 |  |  |  | 66,7 |  |
| 29 | Чистоозерный район |  | 25 | 25 | 25 | 25 |  |
| 30 | Чулымский район |  |  |  |  | 50 | 50 |
| 31 | г. Новосибирск | 33,33 | 22,22 | 22,22 | 33,33 | 55,56 | 11,11 |
| 32 | г. Обь | 0 | 0 | 50 | 0 | 50 | 0 |
| 33 | г. Бердск | 33,33 | 66,67 | 0,00 | 66,67 | 0,00 | 0,00 |
| 34 | р. п. Кольцово | 0,00 | 50,00 | 0,00 | 50,00 | 0,00 | 0,00 |
| 35 | г. Искитим | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |
|  | **Всего муниципальным образованиям** | **14,2** | **9,7** | **14,6** | **18,1** | **27,7** | **15,4** |

Рейтингование муниципальных образований по средней стоимости услуг посреднических организаций представлено в таблице 90.

Таблица 90 – Стоимость услуг посредников

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **Сумма затрат на услуги сторонних организаций (посредников), руб.** | | | | | **Среднее значение по муниципальному образованию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **5** | **7** | **11** | **17** |
| 1-28 | Барабинский район | 10000,0 | 0,0 |  |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Болотнинский район | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | **0,00** |
| 1-28 | Венгеровский район | 0 | 0 |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 1-28 | Доволенский район |  |  | 0 |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Каргатский район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,00** |
| 1-28 | Колыванский район | 0,0 | 0,0 | 70000,0 | 0,0 |  | **0,00** |
| 1-28 | Коченевский район | 0 | 0 | 0 |  | 0 | **0,00** |
| 1-28 | Кочковский район | 0 | 0 | 0 |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Краснозерский район | 0 | 0 | 100000 |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Купинский район | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | **0,00** |
| 1-28 | Кыштовский район | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Маслянинский район |  | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | **0,00** |
| 1-28 | Мошковский район |  |  | 3000,0 |  | 0,0 | **0,00** |
| 1-28 | Ордынский район | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | **0,00** |
| 1-28 | Северный район |  | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | **0,00** |
| 1-28 | Сузунский район |  |  | 120,0 |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Татарский район | 0,0 | 0,0 |  | 5000,0 |  | **0,00** |
| 1-28 | Тогучинский район | 0,0 | 0,0 | 5000,0 | 0,0 | 0,0 | **0,00** |
| 1-28 | Убинский район | 0 | 0 | 0 | 0 |  | **0,00** |
| 1-28 | Усть-Таркский район | 0 | 0 |  | 0 |  | **0,00** |
| 1-28 | Чановский район | 0 | 0 |  |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Черепановский район | 0 | 0 | 0 |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Чистоозерный район | 0 | 0 |  |  |  | **0,00** |
| 1-28 | Чулымский район | 0 | 0 |  | 0 |  | **0,00** |
| 1-28 | г. Новосибирск |  |  | 8000,0 |  | 4000,0 | **0,00** |
| 1-28 | г. Обь |  | 0 |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 1-28 | г. Бердск |  | 0,0 |  |  |  | **0,00** |
| 1-28 | г. Кольцово |  | 0 |  | 0 | 0 | **0,00** |
| 29 | Искитимский район | 0 | 0 |  |  |  | **15,00** |
| 30 | Баганский район |  | 0,0 |  | 5000,0 |  | **500,00** |
| 31 | Куйбышевский район | 0,0 | 0 |  | 0 | 0 | **600,00** |
| 32 | Карасукский район |  | 0 |  | 0 | 0 | **1000,00** |
| 33 | г. Искитим |  |  |  |  |  | **4000,00** |
| 34 | Здвинский район |  | 0 | 0 | 1500 |  | **5000,00** |
| 35 | Новосибирский район |  | 0,0 | 40000,0 | 0,0 | 0,0 | **7000,00** |

В 28 муниципальных образованиях большинство респондентов ответило, что затраты на услуги посредников отсутствовали. Среди востребованных услуг максимальные затраты указаны по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» (11 901,05 руб.).

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В 4-х муниципальных образованиях респонденты указали, что им приходилось для получения услуги выплачивать негласно сотрудникам органа власти денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур:

* Сузунский район (3,8%);
* Чановский район (4,0%);
* Чистоозерный район (3,8%);
* г. Искитим (4,0%).

Только респонденты 2-х муниципальных образований указали суммы вознаграждения чиновников:

* Сузунский район (2000 руб.);
* г. Искитим (500 руб.).

**12. Трудности при получении услуг**

В целом по всем муниципальным образованиям 83,68% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты (16,32%) отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения услуг (таблица 91).

Таблица 91 – Затруднения при получении муниципальных услуг (%)

| **Рейтинг** | **Наименование муниципального образования** | **Доля респондентов, подтвердивших, что они сталкивались с трудностями при получении данной услуги в органе власти? (%)** | | | | | **В целом по МО** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **5** | **7** | **11** | **17** |
| 1-2 | Купинский район | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0,00% |
| 1-2 | Кыштовский район | 0 | 0 | 0 |  |  | 0,00% |
| 3-4 | Колыванский район | 0 | 0 | 33,3 | 0 |  | 3,80% |
| 3-4 | Сузунский район |  | 0 | 0 |  |  | 3,80% |
| 5 | Маслянинский район |  | 100 |  |  | 100 | 4,00% |
| 6 | Тогучинский район | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 7,70% |
| 7-13 | Венгеровский район | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 8,00% |
| 7-13 | Карасукский район |  | 0 |  | 0 | 50 | 8,00% |
| 7-13 | Кочковский район | 0 | 0 | 0 |  |  | 8,00% |
| 7-13 | Краснозерский район | 0 | 20 | 0 |  |  | 8,00% |
| 7-13 | Северный район |  | 0 | 0 |  | 0 | 8,00% |
| 7-13 | Усть-Таркский район | 0 | 0 |  | 0 |  | 8,00% |
| 7-13 | г. Искитим |  | 0 | 100 |  | 0 | 8,00% |
| 14 | г. Обь |  | 0 |  | 0 | 0 | 11,10% |
| 15 | Ордынский район | 0 | 0 | 33,3 |  | 0 | 11,54% |
| 16-22 | Барабинский район | 0 | 0 |  |  |  | 12,00% |
| 16-22 | Болотнинский район | 0 | 14,3 | 0 | 33,3 |  | 12,00% |
| 16-22 | Доволенский район | 100 | 100 | 100 |  |  | 12,00% |
| 16-22 | Мошковский район |  | 0 | 0 |  | 0 | 12,00% |
| 16-22 | Татарский район | 0 | 0 |  | 33,3 |  | 12,00% |
| 16-22 | Убинский район | 0 | 0 | 50 | 0 |  | 12,00% |
| 16-22 | Чулымский район | 0 | 25 |  | 0 |  | 12,00% |
| 23 | Чистоозерный район | 0 | 0 |  |  |  | 15,40% |
| 24-27 | Искитимский район | 50 | 0 |  |  |  | 16,00% |
| 24-27 | Куйбышевский район | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 16,00% |
| 24-27 | Новосибирский район |  | 0 | 0 | 100 | 25 | 16,00% |
| 24-27 | Чановский район | 0 | 28,6 |  |  |  | 16,00% |
| 28 | Каргатский район | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 19,20% |
| 29-32 | Баганский район |  | 0 |  | 100 |  | 20,00% |
| 29-32 | Здвинский район |  | 0 | 0 | 0 |  | 20,00% |
| 29-32 | Коченевский район | 50 | 0 | 66,7 |  | 0 | 20,00% |
| 29-32 | г. Бердск |  | 50 | 0 |  | 0 | 20,00% |
| 33 | р. п. Кольцово |  | 0 |  | 75 | 0 | 21,40% |
| 34 | г. Новосибирск |  | 14,3 | 25 |  | 30 | 22,00% |
| 35 | Черепановский район | 0 | 25 | 0 |  |  | 25,90% |
| **Всего по услуге/ср. знач. по муниципальному образованию** | | **11,36%** | **31,83%** | **20,45%** | **13,64%** | **22,73%** | **16,32%** |

Среди основных затруднений заявители указали:

* хождение по многим кабинетам, учреждениям (11,74%);
* большие очереди (8,16%);
* требование избыточных документов, сведений (7,87%);
* отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих муниципальные услуги (7,50%);
* недостаточный профессиональный уровень работников органов власти (7,44%).

Также респондентами были указаны и иные затруднения (рисунок 5).

Рисунок 5 – Основные затруднения при получении услуг

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

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:

* получение информации о стадии рассмотрения обращения (9,80%);
* вежливость и профессионализм сотрудников (9,42%);
* сокращение срока предоставления услуги (8,94%);
* доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (8,89%);
* сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (8,76%).

В ходе опроса 1,98% респондентов выбрали ответ «другое», большинство из них пояснили, что их всё устраивает (рисунок 6).

Рисунок 6– Параметры, имеющие значение при получении услуг

Проведенное исследование качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, показало, что ключевыми факторами повышения эффективности предоставления муниципальных услуг могут являться:

1. Сокращение количества обращений в органы власти, учреждения.
2. Сокращение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов, получения результатов услуги (сокращение очередей).
3. Сокращение временных затрат на предоставление услуги в целом.
4. Предоставление заявителем только необходимых документов и сведений (необходимо исключить требование избыточных документов).
5. Обеспечение возможности получать консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих муниципальные услуги.
6. Обеспечение возможности получать информацию о стадии рассмотрения обращения.
7. Повышение профессионального уровня работников органов власти.
8. Осуществление систематического контроля за предоставлением муниципальных услуг.

Результатом качественного изменения процесса предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области должно стать повышение доли удовлетворенных качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг.

Подробное описание результатов мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований Новосибирской области представлено в Приложениях И – 5 к настоящему отчету.

# 4. Аналитический отчет о результатах мониторинга осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ

В соответствии с требованиями Описания объекта закупки с целью оценки осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ, в период с 16.10.2015 по 16.11.2015 проведен социологический опрос респондентов во всех 35 муниципальных образованиях Новосибирской области. Общее количество респондентов – 1 922.

Руководствуясь положениями раздела II Программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки) и принимая во внимание ограниченность сроков исполнения государственного контракта на оказание услуг по выполнению научно-исследовательской работы, по согласованию с Заказчиком использовался метод интервью в технике «лицом к лицу» по месту предоставления государственных и муниципальных услуг в трех муниципальных образованиях: г. Оби, р. п. Кольцово и Новосибирском районе.

Для опроса заявителей использовалась анкета, согласованная Заказчиком письмом от 06.11.2015 № 1933-02-38/8.

По результатам полевого этапа опроса сформирован массив данных (передан Заказчику одновременно с отчетом на электронном носителе), проведено их агрегирование и оценка, выполнен расчет показателей уровня осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ (таблица 92).

Таблица 92 – Основные показатели уровня осведомленности заявителей

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Значение показателя, %** |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Уровень осведомленности о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе:** |  |
|  | в МФЦ | 54,30 |
|  | через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее –Единый портал ГМУ) | 68,30 |
| **2.** | **Доля информационного канала в информировании о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ** |  |
|  | телевидение | 19,10 |
|  | официальный сайт органа власти (местного самоуправления) в сети Интернет | 8,20 |
|  | официальный сайт МФЦ в сети Интернет | 5,60 |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет | 5,70 |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы) | 29,50 |
|  | объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.) | 8,90 |
|  | информирование в органе исполнительной власти (местного самоуправления) | 22,30 |
|  | рассказы знакомых | 33,80 |
|  | иные источники информации | 9,70 |
| **3.** | **Доля информационного канала в информировании о возможности получения государственных и муниципальных услуг через Единый портал ГМУ** |  |
|  | телевидение | 27,80 |
|  | официальный сайт органа власти (местного самоуправления) в сети Интернет | 14,00 |
|  | официальный сайт МФЦ в сети Интернет | 11,30 |
|  | новостные и прочие сайты в сети Интернет | 18,70 |
|  | печатные СМИ (газеты, журналы) | 7,60 |
|  | объявления в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.) | 18,70 |
|  | информирование в органе исполнительной власти (местного самоуправления) | 32,90 |
|  | рассказы знакомых | 8,10 |
|  | иные источники информации | 0,00 |
| **4.** | **Доля граждан, получавших государственные и муниципальные услуги в МФЦ** |  |
|  | из числа знающих про МФЦ | 56,30 |
|  | от общего количества опрошенных | 30,57 |
| **5.** | **Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме** |  |
|  | из числа знающих про **Единый** портал ГМУ | 16,10 |
|  | от общего количества опрошенных | 11,00 |
| **6.** | **Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме** | 93,40 |

Наиболее высокий *уровень осведомленности о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ* зафиксирован в Карасукском (94%), а также Барабинском и Татарском районах (90%) (таблица 93).

Таблица 93 – Основные показатели уровня осведомленности заявителей о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рей­тинг** | **№** | **Муниципальное образование** | **Осведомленность о возможности получения услуг в МФЦ** | **Категория по уровню осведомленности** |
| 1 | 13 | Карасукский район | 94,0 | Высокий уровень |
| 2-3 | 7 | Барабинский район | 90,0 |
| 2-3 | 28 | Татарский район | 90,0 |
| 4-5 | 20 | Купинский район | 88,0 |
| 4-5 | 22 | Маслянинский район | 88,0 |
| 6 | 32 | Чановский район | 86,3 |
| 7 | 4 | г. Обь | 80,8 |
| 8 | 19 | Куйбышевский район | 80,0 |
| 9 | 23 | Мошковский район | 76,0 |
| 10 | 29 | Тогучинский район | 60,8 | Средний уровень |
| 11 | 1 | г. Новосибирск | 59,0 |
| 12 | 5 | р. п. Кольцово | 54,7 |
| 13-14 | 17 | Кочковский район | 54,0 |
| 13-14 | 30 | Убинский район | 54,0 |
| 15 | 9 | Венгеровский район | 52,0 |
| 16-19 | 6 | Баганский район | 50,0 |
| 16-19 | 11 | Здвинский район | 50,0 |
| 16-19 | 16 | Коченевский район | 50,0 |
| 16 - 19 | 31 | Усть-Таркский район | 50,0 |
| 20-21 | 24 | Новосибирский район | 47,1 | Ниже среднего |
| 20-21 | 26 | Северный район | 47,1 |
| 22 | 33 | Черепановский район | 46,2 |
| 23 | 35 | Чулымский район | 46,0 |
| 24 | 2 | г. Бердск | 44,0 |
| 25 | 21 | Кыштовский район | 43,1 |
| 26 | 10 | Доволенский район | 40,0 |
| 27 | 34 | Чистоозерный район | 39,2 |
| 28 | 8 | Болотнинский район | 38,0 |
| 29 | 14 | Каргатский район | 31,4 | Низкий уровень |
| 30-31 | 15 | Колыванский район | 29,4 |
| 30-31 | 18 | Краснозерский район | 29,4 |
| 32 | 25 | Ордынский район | 27,5 |
| 33 | 27 | Сузунский район | 25,5 |
| 34-35 | 3 | г. Искитим | 24,0 |
| 34-35 | 12 | Искитимский район | 24,0 |
|  |  | **В среднем по НСО** | **54,3** |  |

Необходимо отметить очень высокий разброс уровня осведомленности о возможности получения услуг в МФЦ (70 процентных пунктов) – от 24% в г. Искитиме и Искитимском районе до 94% в Карасукском районе.

Лидером по *уровню осведомленности о получении услуг в электронной форме через Единый портал ГМУ* также является Карасукский район (84%), достаточно высокий уровень осведомленности зафиксирован в г. Новосибирске (83%) и Чановском районе (82,4%) (таблица 94).

Таблица 94 – Основные показатели уровня осведомленности заявителей о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме через Единый портал ГМУ

| **Рей­тинг** | **№ п/п** | **Муниципальное образование** | **Осведомленность о возможности получения услуг через Единый портал ГМУ** | **Категория по уровню осведомленности** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 13 | Карасукский район | 84,0 | Высокий уровень |
| 2 | 1 | г. Новосибирск | 83,0 |
| 3 | 32 | Чановский район | 82,4 |
| 4-5 | 19 | Куйбышевский район | 78,0 |
| 4-5 | 22 | Маслянинский район | 78,0 |
| 6 | 10 | Доволенский район | 76,0 |
| 7 | 7 | Барабинский район | 74,0 |
| 8 | 31 | Усть-Таркский район | 71,2 | Средний уровень[[48]](#footnote-48) |
| 9 | 21 | Кыштовский район | 70,6 |
| 10-12 | 9 | Венгеровский район | 70,0 |
| 10-12 | 23 | Мошковский район | 70,0 |
| 10-12 | 28 | Татарский район | 70,0 |
| 13 | 4 | г. Обь | 69,2 |
| 14-15 | 26 | Северный район | 68,6 |
| 14-15 | 29 | Тогучинский район | 68,6 |
| 16-18 | 11 | Здвинский район | 68,0 |
| 16-18 | 12 | Искитимский район | 68,0 |
| 16-18 | 30 | Убинский район | 68,0 |
| 19 | 6 | Баганский район | 65,4 |
| 20-22 | 3 | г. Искитим | 64,0 |
| 20-22 | 8 | Болотнинский район | 64,0 |
| 20-22 | 20 | Купинский район | 64,0 |
| 23-25 | 24 | Новосибирский район | 62,7 | Ниже среднего |
| 23-25 | 25 | Ордынский район | 62,7 |
| 23-25 | 27 | Сузунский район | 62,7 |
| 26 | 16 | Коченевский район | 62,0 |
| 27 | 34 | Чистоозерный район | 60,8 |
| 28 | 5 | р. п. Кольцово | 60,4 |
| 29-30 | 2 | г. Бердск | 60,0 |
| 29-30 | 35 | Чулымский район | 60,0 |
| 31-32 | 14 | Каргатский район | 58,8 |
| 31-32 | 18 | Краснозерский район | 58,8 |
| 33 | 17 | Кочковский район | 56,0 |
| 34 | 33 | Черепановский район | 55,8 |
| 35 | 15 | Колыванский район | 52,9 |
|  |  | **В среднем по НСО** | **68,3** |  |

Наименьший уровень осведомленности отмечен в Каргатском, Краснозерском, Кочковском, Черепановском и Колыванском районах. Дифференциация в уровне осведомленности о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме через Единый портал ГМУ значительно меньше, чем в уровне осведомленности о получении услуг в МФЦ - 31,1%.

Анализ *каналов информирования о возможности получения государст­венных и муниципальных услуг по принципу одного окна в МФЦ* показывает, что чаще всего респонденты узнавали о МФЦ из рассказов знакомых (33,8%), а также из печатных СМИ (газеты, журналы) - 29,5%. Интернет (все виды сайтов) набрал 19,5% и расположился на 4-ой позиции (таблица 95).

Таблица 95 – Рейтинг востребованности каналов информирования о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование информационного канала** | **Доля канала** |
|  | рассказали знакомые | 33,8 |
|  | из газет, журналов | 29,5 |
|  | рассказали в органе власти, куда я обращался | 22,3 |
|  | все виды сайтов в сети Интернет, в том числе: | 19,5 |
|  | *сайт органа власти (местного самоуправления)* | *8,2* |
|  | *другие сайты в сети Интернет* | *5,7* |
|  | *официальный сайт МФЦ* | *5,6* |
|  | по телевидению | 19,1 |
|  | иной источник | 9,7 |
|  | из объявлений в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.) | 8,9 |

По вопросам *информирования о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде* в качестве каналов информирования лидирует информация, полученная от знакомых (32,9%), а также телевидение (27,8%) (таблица 96). Доля Интернета (все типы сайтов) составляет 25,3% (3-я позиция в рейтинге).

Таблица 96 – Рейтинг востребованности каналов информирования о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме через Единый портал ГМУ, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование информационного канала** | **Доля канала** |
|  | рассказали знакомые | 32,9 |
|  | по телевидению | 27,8 |
|  | все виды сайтов в сети Интернет, в том числе: | 25,3 |
|  | *сайт органа власти (местного самоуправления)* | *14,0* |
|  | *новостные и прочие сайты* | *11,3* |
| 4-5 | из газет, журналов | 18,7 |
| 4-5 | рассказали в органе власти, куда я обращался | 18,7 |
| 6 | иной источник | 8,1 |
| 7 | из объявлений в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.) | 7,6 |

Наибольший *уровень востребованности услуг МФЦ* (доля получавших услугу в МФЦ от общего числа респондентов) отмечается в Маслянинском рай­оне (100% от числа знающих про МФЦ и 88% от числа опрошенных) (табл. 97). В группу с высоким уровнем востребованности услуг МФЦ (выше 60%) попали 9 муниципальных образований, в которых есть действующие многофункциональные центры:

1. Маслянинский район;
2. Карасукский район;
3. Татарский район;
4. Чановский район;
5. Барабинский район;
6. г. Обь;
7. Куйбышевский район;
8. Мошковский район;
9. Купинский район.

Необходимо усилить работу по информированию населения о возможности получения услуг в многофункциональном центре в тех муниципальных образованиях, где, при наличии МФЦ, отмечается средний уровень востребованности: в Тогучинском районе (31,37%), г. Бердске (27,98%) и Коченевском районе (24%).

Таблица 97 – Рейтинг муниципальных образований по уровню востребованности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, %

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг[[49]](#footnote-49)** | **Наименование муниципального образования** | **Уровень осведомлен­ности, %** | **Доля получавших услугу в МФЦ** | | **Наличие МФЦ** | **Категория по уровню востребованности** |
| от числа осведомленных, % | от общего количества респондентов, % |
|  | Маслянинский район | 88,0 | 100,00 | 88,00 | 1 МФЦ | Высокий уровень |
|  | Карасукский район | 94,0 | 89,40 | 84,04 | 1 МФЦ |
|  | Татарский район | 90,0 | 93,30 | 83,97 | 1 МФЦ |
|  | Чановский район | 86,3 | 88,60 | 76,46 | 1 МФЦ |
|  | Барабинский район | 90,0 | 84,40 | 75,96 | 1 МФЦ |
|  | г. Обь | 80,8 | 85,70 | 69,25 | 1 МФЦ |
|  | Куйбышевский район | 80,0 | 82,50 | 66,00 | 1 МФЦ |
|  | Мошковский район | 76,0 | 86,80 | 65,97 | 1 МФЦ |
|  | Купинский район | 88,0 | 72,70 | 63,98 | 1 МФЦ |
|  | г. Новосибирск | 59,0 | 61,00 | 35,99 | 3 МФЦ | Средний уровень[[50]](#footnote-50) |
|  | Новосибирский район | 47,1 | 66,70 | 31,42 | ТОСП |
|  | Тогучинский район | 60,8 | 51,60 | 31,37 | 1 МФЦ |
|  | г. Бердск | 44,0 | 63,60 | 27,98 | 1 МФЦ |
|  | Коченевский район | 50,0 | 48,00 | 24,00 | 1 МФЦ |
|  | Усть-Таркский район | 50,0 | 46,20 | 23,10 | - |

| Продолжение таблицы 97 | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг[[51]](#footnote-51)** | **Наименование муниципального образования** | **Уровень осведомлен­ности, %** | **Доля получавших услугу в МФЦ** | | **Наличие МФЦ** | **Категория по уровню востребованности** |
| от числа осведомленных, % | от общего количества респондентов, % |
|  | Черепановский район | 46,2 | 41,70 | 19,27 | 1 МФЦ | Низкий уровень |
|  | Кочковский район | 54,0 | 33,30 | 17,98 | 1 МФЦ |
|  | Северный район | 47,1 | 37,50 | 17,66 | - |
|  | Здвинский район | 50,0 | 32,00 | 16,00 | - |
|  | Убинский район | 54,0 | 29,60 | 15,98 | 1 МФЦ |
|  | Колыванский район | 29,4 | 53,30 | 15,67 | - |
|  | р.п. Кольцово | 54,7 | 27,60 | 15,10 | - |
|  | Кыштовский район | 43,1 | 27,30 | 11,77 | - |
|  | Баганский район | 50,0 | 23,10 | 11,55 | - |
|  | Болотнинский район | 38,0 | 21,10 | 8,02 | - |
|  | Венгеровский район | 52,0 | 15,40 | 8,01 | - |
|  | Чулымский район | 46,0 | 17,40 | 8,00 | 1 МФЦ |
|  | Доволенский район | 40,0 | 20,00 | 8,00 | - |
|  | Ордынский район | 27,5 | 28,60 | 7,87 | - |
|  | Каргатский район | 31,4 | 25,00 | 7,85 | - |
|  | г. Искитим | 24,0 | 25,00 | 6,00 | - |
|  | Сузунский район | 25,5 | 23,10 | 5,89 | - |
|  | Искитимский район | 24,0 | 16,70 | 4,01 | 1 МФЦ |
|  | Краснозерский район | 29,4 | 13,30 | 3,91 | - |
|  | Чистоозерный район | 39,2 | 5,00 | 1,96 | - |
|  | **В среднем по НСО** | **54,3** | **56,30** | **30,57** | **20** |  |

Крайне неудовлетворительно можно оценить работу по разъяснению среди населения возможностей получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ в Убинском и Чулымском районах: при наличии действующих МФЦ уровень востребованности услуг многофункционального центра крайне низок и составляет 15,98% и 8% соответственно.

*Уровень востребованности услуг в электронной форме* можно оценить как *достаточно низкий*: 11% от числа опрошенных получали услуги через Единый портал ГМУ, и это несмотря на высокий уровень осведомленности о работе портала (68,3%). Наибольший *уровень востребованности получения услуг в электронной форме через Единый портал ГМУ* (доля получавших услугу в электронной форме от общего числа респондентов) отмечается в городах Обь и Новосибирск (таблица 98).

Таблица 98 – Рейтинг муниципальных образований по уровню востребованности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме через Единый портал ГМУ, %

| Рейтинг | **Наименование муниципального образования** | **Уровень осведомленности** | **Доля получавших услугу в электронной форме через портал** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| от числа осведомленных | от общего количества респондентов |
| 1 | г. Обь | 69,2 | 44,4 | 30,7 |
| 2 | г. Новосибирск | 83,0 | 35,5 | 29,5 |
| 3 | г. Бердск | 60,0 | 36,7 | 22,0 |
| 4 | Коченевский район | 62,0 | 32,3 | 20,0 |
| 5 | Новосибирский район | 62,7 | 28,1 | 17,6 |
| 6 | г. Искитим | 64,0 | 25,0 | 16,0 |
| 7 | Сузунский район | 62,7 | 25,0 | 15,7 |
| 8 | Мошковский район | 70,0 | 17,1 | 12,0 |
| 9 | Тогучинский район | 68,6 | 17,1 | 11,7 |
| 10-12 | Карасукский район | 84,0 | 11,9 | 10,0 |
| 10-12 | Барабинский район | 74,0 | 13,5 | 10,0 |
| 10-12 | Маслянинский район | 78,0 | 12,8 | 10,0 |
| 13 | Северный район | 68,6 | 14,3 | 9,8 |
| 14-15 | Искитимский район | 68,0 | 11,8 | 8,0 |
| 14-15 | Кочковский район | 56,0 | 14,3 | 8,0 |
| 16-21 | Венгеровский район | 70,0 | 8,6 | 6,0 |
| 16-21 | Татарский район | 70,0 | 8,6 | 6,0 |
| 16-21 | Купинский район | 64,0 | 9,4 | 6,0 |
| 16-21 | Куйбышевский район | 78,0 | 7,7 | 6,0 |
| 16-21 | Чулымский район | 60,0 | 10,0 | 6,0 |
| 16-21 | Убинский район | 68,0 | 8,8 | 6,0 |
| 22-26 | Чистоозерный район | 60,8 | 9,7 | 5,9 |
| 22-26 | Ордынский район | 62,7 | 9,4 | 5,9 |
| 22-26 | Каргатский район | 58,8 | 10,0 | 5,9 |
| 22-26 | Колыванский район | 52,9 | 11,1 | 5,9 |
| 22-26 | Кыштовский район | 70,6 | 8,3 | 5,9 |
| 27 | Баганский район | 65,4 | 8,8 | 5,8 |
| 28-29 | Черепановский район | 55,8 | 10,3 | 5,7 |
| 28-29 | р. п. Кольцово | 60,4 | 9,4 | 5,7 |
| 30-31 | Болотнинский район | 64,0 | 6,3 | 4,0 |
| 30-31 | Чановский район | 82,4 | 4,8 | 4,0 |
| 32 | Усть-Таркский район | 71,2 | 5,4 | 3,8 |
| 33 | Здвинский район | 68,0 | 2,9 | 2,0 |
| 34 | Краснозерский район | 58,8 | 3,3 | 1,9 |
| 35 | Доволенский район | 76,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | **В среднем по НСО** | **68,3** | **16,1** | **11,0** |

Проводить категоризацию остальных муниципальных образований по уровню востребованности государственных и муниципальных услуг в электронной форме нецелесообразно, поскольку практически по всей области отмечается низкий уровень значений данного показателя.

Уровень *удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме* рассчитан как доля респондентов, оценивших качество предоставления услуг как «скорее хорошо» и «очень хорошо».

В большинстве муниципальных образований уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме достаточно высокий (100% в 28 муниципальных образованиях), за исключением Тогучинского района (66,7%) и р. п. Кольцово (33,3%) (таблица 99).

Таблица 99 – Рейтинг муниципальных образований по уровню удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, %

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование** | **Очень хорошо** | **Скорее хорошо** | **Скорее плохо** | **Уровень удовлетворенности** |
| 1-28 | г. Искитим | 75,0 | 25,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Баганский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Барабинский район | 60,0 | 40,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Болотнинский район | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Венгеровский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Здвинский район | 100 | 0,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Искитимский район | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Карасукский район | 20,0 | 80,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Каргатский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Колыванский район | 66,7 | 33,3 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Коченевский район | 40 | 60,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Кочковский район | 75,0 | 25,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Краснозерский район | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Куйбышевский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Купинский район | 66,7 | 33,3 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Кыштовский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Маслянинский район | 80,0 | 20,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Мошковский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Ордынский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Северный район | 20,0 | 80,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Сузунский район | 25,0 | 75,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Татарский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Убинский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Усть-Таркский район | 50,0 | 50,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Чановский район | 50,0 | 50,0 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Черепановский район | 66,7 | 33,3 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Чистоозерный район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 1-28 | Чулымский район | 33,3 | 66,7 | 0,0 | 100 |
| 29 | г. Обь | 37,5 | 56,3 | 6,3 | 93,8 |
| 30 | г. Бердск | 45,5 | 45,5 | 9,1 | 91,0 |
| 31 | Новосибирский район | 22,2 | 66,7 | 11,1 | 88,9 |
| 32 | г. Новосибирск | 35,6 | 52,5 | 11,9 | 88,1 |
| 33 | Тогучинский район | 16,7 | 50,0 | 33,3 | 66,7 |
| 34 | р. п. Кольцово | 0,0 | 33,3 | 66,7 | 33,3 |
|  | Доволенский[[52]](#footnote-52) район | - | - | - | - |
|  | **В среднем по НСО** | **38,4** | **55** | **6,6** | **93,4** |

Таким образом, в целом по Новосибирской области о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» осведомлены в среднем 54,3% получателей государственных и муниципальных услуг, уровень востребованности составил 30,57% (т.е. почти каждый третий опрошенный имеет опыт получения услуг в МФЦ). Принимая во внимание, что на период проведения опроса многофункциональные центры не были открыты в 17 муниципальных образованиях области (48,6%), это можно оценить как достаточно высокий показатель.

Уровень осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг в электронной форме через Единый портал ГМУ можно оценить как достаточно высокий (68,3%), в то же время уровень востребованности такой формы получения услуг крайне низок (11% в среднем по области).

# 5. Аналитический отчет о результатах мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ НСО «МФЦ», в том числе в разрезе филиалов и в разрезе показателей, подлежащих мониторингу

Данный раздел отчета подготовлен в целях решения поставленной в Описании объекта закупки задачи по проведению мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ НСО «МФЦ», в том числе в разрезе филиалов и в разрезе показателей, подлежащих мониторингу.

Для опроса заявителей использовалась анкета, разработанная Исполнителем и согласованная Заказчиком письмом от 19.10.2015 № 1813-02-38/8.

Форма анкеты социологического опроса по исследованию удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» представлена в Приложении Г к настоящему отчету.

Порядок расчета основных показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на основе данных, полученных методом личного формализованного интервью с получателями государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» представлен в Приложении Д к настоящему отчету.

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 19.10.2015 по 30.10.2015).

Мониторинг удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ проводился в 20 филиалах ГАУ НСО «МФЦ» (далее – филиал МФЦ).

На базе филиалов МФЦ всего было опрошено 522 заявителя. Перечень филиалов МФЦ, в которых проводился опрос, и количество респондентов представлены в таблице 100.

Таблица 100 – Количество респондентов

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Количество респондентов** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 41 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 30 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 20 |
| 4 | г. Обь | 30 |
| 5 | г. Бердск | 20 |
| 6 | Барабинский район | 30 |
| 7 | Искитимский район | 20 |
| 8 | Карасукский район | 30 |
| 9 | Коченевский район | 20 |
| 10 | Кочковский район | 20 |
| 11 | Куйбышевский район | 30 |
| 12 | Купинский район | 30 |
| 13 | Маслянинский район | 30 |
| 14 | Мошковский район | 30 |
| 15 | Татарский район | 30 |
| 16 | Тогучинский район | 20 |
| 17 | Убинский район | 20 |
| 18 | Чановский район | 31 |
| 19 | Черепановский район | 20 |
| 20 | Чулымский район | 20 |
| **ИТОГО** | | **522** |

В ходе проведения опроса в мониторинг попала 51 услуга. В 2014 году в аналогичный мониторинг попали 74 услуги.

Согласно полученным результатам, самыми востребованными услугами в МФЦ были следующие:

Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (12,8% от количества опрошенных);

Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (11,7%);

Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования (9,8%);

Выдача (замена) и учет паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (8,6%).

Проведенный мониторинг уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов МФЦ позволяет сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

**1. Оценка уровня качества государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ**

В целом, как показывает информация, представленная в таблице 101, заявители отмечают достаточно высокий уровень качества государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ.

Среднее значение уровня качества государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,79 балла. Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2014 году, уровень качества составлял 4,77 балла. Отмечается положительная динамика на 0,02 балла.

По показателям качества наибольший балл заявители присвоили показателю «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,81 балла).

В целом, дифференциация между показателями незначительная.

Таблица 101 **–** Уровень качества услуг в МФЦ

| **Рейтинг** | **Филиал ГАУ НСО «МФЦ»** | **Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | **Комфортность оказания услуги** | **Профессионализм (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)** | **Среднее значение уровня качества** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-12 | г. Бердск | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Барабинский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Карасукский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Кочковский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Куйбышевский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Купинский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Маслянинский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Татарский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Убинский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Чановский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Черепановский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-12 | Чулымский район | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 13-14 | Искитимский район | 5 | 4,75 | 4,95 | **4,9** |
| 13-14 | Коченевский район | 5 | 4,7 | 5 | **4,9** |
| 15 | Новосибирск (Зыряновский) | 4,67 | 4,77 | 4,63 | **4,69** |
| 16 | Новосибирск  (пл. Труда) | 4,44 | 4,49 | 4,37 | **4,43** |
| 17 | Мошковский район | 4,33 | 4,43 | 4,47 | **4,41** |
| 18 | г. Обь | 4,43 | 4,3 | 4,33 | **4,35** |
| 19 | Новосибирск (Железнодорожный) | 4,45 | 4,2 | 4,15 | **4,27** |
| 20 | Тогучинский район | 3,95 | 3,95 | 3,75 | **3,88** |
|  | **Среднее значение** | **4,81** | **4,78** | **4,78** | **4,79** |

Самую низкую оценку по уровню качества получил филиал МФЦ в Тогучинском районе – 3,88 балла. Он занял последнюю позицию в рейтинге. По всем показателям данный филиал получил оценки ниже среднего значения.

Также ниже среднего значения получили оценку следующие филиалы:

Новосибирск (Зыряновский);

Новосибирск (пл. Труда);

Мошковский район;

г. Обь;

Новосибирск (Железнодорожный).

По результатам мониторинга 2014 года последнюю позицию в рейтинге филиалов по данному показателю занимал филиал в г. Новосибирске (пл. Труда) (4,43 балла).

Самые высокие оценки уровня качества услуг (5 баллов) зафиксированы в 12 филиалах МФЦ:

1. г. Бердск;
2. Барабинский район;
3. Карасукский район;
4. Кочковский район;
5. Куйбышевский район;
6. Купинский район;
7. Маслянинский район;
8. Татарский район;
9. Убинский район;
10. Чановский район;
11. Черепановский район;
12. Чулымский район.

**2. Оценка уровня доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ**

В целом, как показывает информация, представленная в таблице 102, заявители отмечают достаточно высокий уровень доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ.

Таблица 102 **–** Уровень доступности услуг в МФЦ

| **Рейтинг** | **Филиал МФЦ** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | **Полнота и понятность предоставленной информации** | **Удобство графика работы** | **Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | **Среднее значение уровня доступности** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-10 | г. Бердск | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Барабинский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Карасукский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Коченевский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Купинский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Маслянинский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Татарский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Убинский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Чановский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 1-10 | Чулымский район | 5 | 5 | 5 | 5 | **5** |
| 11-13 | Кочковский район | 5 | 5 | 4,95 | 5 | **4,99** |
| 11-13 | Куйбышевский р-н | 5 | 5 | 5 | 4,97 | **4,99** |
| 11-13 | Черепановский р-н | 5 | 5 | 4,95 | 5 | **4,99** |
| 14 | Искитимский район | 4,9 | 4,8 | 4,9 | 4,9 | **4,88** |
| 15 | Новосибирск (Зыряновский) | 4,7 | 4,77 | 4,63 | 4,77 | **4,72** |
| 16 | Новосибирск (пл. Труда) | 4,46 | 4,44 | 4,32 | 4,46 | **4,42** |
| 17 | г. Обь | 4,4 | 4,37 | 4,37 | 4,37 | **4,38** |
| 18 | Мошковский район | 4,2 | 4,3 | 4,13 | 4,27 | **4,23** |
| 19 | Новосибирск (Железнодорожный) | 4,35 | 4,1 | 3,9 | 4,2 | **4,14** |
| 20 | Тогучинский район | 3,7 | 3,65 | 4,15 | 3,95 | **3,86** |
|  | **Среднее значение** | **4,79** | **4,77** | **4,77** | **4,79** | **4,78** |

Среднее значение уровня доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,78 балла. Стоит отметить, что по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2014 году, уровень доступности составлял 4,65 балла. Отмечается положительная динамика на 0,15 балла.

По показателям доступности наибольшие баллы заявители присвоили показателю «Доступность информации о порядке предоставления услуги» и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 4,79 балла.

В целом, дифференциация между показателями незначительная.

Ниже среднего значения уровень доступности в 6 филиалах:

1. Новосибирск (Зыряновский);
2. Новосибирск (пл. Труда);
3. г. Обь;
4. Мошковский район;
5. Новосибирск (Железнодорожный);
6. Тогучинский район.

Самую низкую оценку по уровню доступности получил филиал МФЦ в Тогучинском районе – 3,86 балла. Также, как и в рейтинге по уровню качества, он занял последнюю позицию.

В 2014 году самую низкую оценку по уровню доступности получил филиал МФЦ в Мошковском районе – 4,08 балла.

Самая высокая оценка уровня доступности услуг (5 баллов) зафиксирована в 10 филиалах МФЦ:

1. г. Бердск;
2. Барабинский район;
3. Карасукский район;
4. Коченевский район;
5. Купинский район;
6. Маслянинский район;
7. Татарский район;
8. Убинский район;
9. Чановский район;
10. Чулымский район.

В 2014 году самые высокие оценки были присвоены филиалам МФЦ в Куйбышевском (4,99 балла), Чановском (4,89 балла) и Барабинском (4,85 балла) районах.

**Интегральный уровень качества и доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ**

Интегральный уровень качества и доступности государственных и муниципальных услуг в МФЦ представлен в таблице 103.

Среднее значение интегрального уровня качества и доступности услуг составило 95,6%.

Таблица 103 – Интегральный уровень качества и доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ

| **Рейтинг** | **Филиал**  **ГАУ НСО «МФЦ»** | **Среднее значение уровня качества** | **Среднее значение уровня доступности** | **Среднее значение качества и доступности** | **Расчетный (интегральный) уровень качества и доступности** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-9 | г. Бердск | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 1-9 | Барабинский район | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 1-9 | Карасукский район | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 1-9 | Купинский район | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 1-9 | Маслянинский район | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 1-9 | Татарский район | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 1-9 | Убинский район | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 1-9 | Чановский район | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 1-9 | Чулымский район | 5 | 5 | **5,00** | 100,0% |
| 10-12 | Куйбышевский р-н | 5 | 4,99 | **5,00** | 99,9% |
| 10-12 | Кочковский район | 5 | 4,99 | **5,00** | 99,9% |
| 10-12 | Черепановский район | 5 | 4,99 | **5,00** | 99,9% |
| 13 | Коченевский район | 4,9 | 5 | **4,95** | 99,0% |
| 14 | Искитимский район | 4,9 | 4,88 | **4,89** | 97,8% |
| 15 | Новосибирск (Зыряновский) | 4,69 | 4,72 | **4,71** | 94,1% |
| 16 | Новосибирск (пл. Труда) | 4,43 | 4,42 | **4,43** | 88,5% |
| 17 | г. Обь | 4,35 | 4,38 | **4,37** | 87,3% |
| 18 | Мошковский район | 4,41 | 4,23 | **4,32** | 86,4% |
| 19 | Новосибирск (Железнодорожный) | 4,27 | 4,14 | **4,21** | 84,1% |
| 20 | Тогучинский район | 3,88 | 3,86 | **3,87** | 77,4% |
|  | **Среднее значение** | **4,79** | **4,78** | **4,79** | **95,7%** |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ»**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных и муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных в МФЦ.[[53]](#footnote-53)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» составил 96,17%.

Ниже в таблице 104 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в разрезе филиалов МФЦ.

Таблица 104 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?»** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| ***очень хорошо*** | ***скорее хорошо*** | ***доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных и муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных в МФЦ*** | ***скорее плохо*** | ***очень плохо*** | ***затрудняюсь ответить*** |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 41,5 | 51,2 | 92,7 | 7,3 |  |  |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 43,3 | 50 | 93,3 |  |  | 6,7 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 25 | 50 | 75 | 10 |  | 15 |
| 4 | г. Обь | 20 | 70 | 90 | 6,7 |  | 3,3 |
| 5 | г. Бердск | 95 | 5 | 100 |  |  |  |
| 6 | Барабинский район | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 7 | Искитимский район | 85 | 15 | 100 |  |  |  |
| 8 | Карасукский район | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 9 | Коченевский район | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 10 | Кочковский район | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 11 | Куйбышевский р-н | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 12 | Купинский район | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 13 | Маслянинский район | 96,7 | 3,3 | 100 |  |  |  |
| 14 | Мошковский район | 26,7 | 60 | 86,7 | 6,7 | 3,3 | 3,3 |
| 15 | Татарский район | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 16 | Тогучинский район | 10 | 75 | 85 | 10 | 5 |  |
| 17 | Убинский район | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 18 | Чановский район | 96,8 | 3,2 | 100 |  |  |  |
| 19 | Черепановский р-н | 100 |  | 100 |  |  |  |
| 20 | Чулымский район | 100 |  | 100 |  |  |  |
| **Всего** | | **75,87%** | **20,30%** | **96,17%** | **2,11%** | **0,38%** | **1,34%** |

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» составил:

Новосибирск (пл. Труда) - 92,7%;

Новосибирск (Зыряновский) - 93,3%;

Новосибирск (Железнодорожный) -75%;

г. Обь -90%;

г. Бердск -100%;

Барабинский район -100%;

Искитимский район -100%;

Карасукский район -100%;

Коченевский район -100%;

Кочковский район – 100%;

Куйбышевский район -100%;

Купинский район -100%;

Маслянинский район -100%;

Мошковский район - 86,7%;

Татарский район -100%;

Тогучинский район – 85%;

Убинский район -100%;

Чановский район -100%;

Черепановский район -100%;

Чулымский район -100%.

Максимальное значение (100%) установлено в 13 филиалах МФЦ (г. Бердск, Барабинский, Искитимский, Карасукский, Коченевский, Кочковский, Куйбышевский, Купинский, Татарский, Убинский, Чановский, Черепановский, Чулымский районы).

**4. Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ**

Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ представлена ниже в таблице 105.

Таблица 105 – Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ

| **№ п/п** | **Филиал ГАУ НСО «МФЦ»** | **Уровень качества**  **2014 год** | **Уровень качества 2015 год** | **Динамика** | **Уровень доступности**  **2014 год** | **Уровень доступности**  **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Барабинский район | 4,86 | 5 | +0,14 | 4,85 | 5 | +0,15 |
| 2 | г. Бердск | -[[54]](#footnote-54) | 5 |  | - | 5 |  |
| 3 | г. Обь | 4,72 | 4,35 | -0,37 | 4,75 | 4,38 | -0,37 |
| 4 | Искитимский район | - | 4,9 |  | - | 4,88 |  |
| 5 | Карасукский район | 4,98 | 5 | +0,02 | 4,78 | 5 | +0,22 |
| 6 | Коченевский район | - | 4,9 | - | - | 5 | - |
| 7 | Кочковский район | - | 5 | - | - | 4,99 | - |
| 8 | Куйбышевский р-н | 4,98 | 5 | +0,02 | 4,99 | 4,99 | 0 |
| 9 | Купинский район | 4,83 | 5 | +0,17 | 4,76 | 5 | +0,24 |
| 10 | Маслянинский р-н | 4,76 | 5 | +0,24 | 4,31 | 5 | +0,69 |
| 11 | Мошковский район | 4,47 | 4,41 | -0,06 | 4,08 | 4,23 | +0,15 |
| 12 | Новосибирск (Зыряновский) | - | 4,69 | - | - | 4,72 | - |
| 13 | Новосибирск (Железнодорожный) | - | 4,27 | - | - | 4,14 | - |
| 14 | Новосибирск (пл. Труда) | 4,43 | 4,43 | 0 | 4,44 | 4,42 | -0,02 |
| 15 | Татарский район | 4,74 | 5 | +0,26 | 4,63 | 5 | +0,37 |
| 16 | Тогучинский район | - | 3,88 | - | - | 3,86 | - |
| 17 | Убинский район | - | 5 | - | - | 5 | - |
| 18 | Чановский район | 4,94 | 5 | +0,06 | 4,89 | 5 | +0,11 |
| 19 | Черепановский р-н | - | 5 | - | - | 4,99 | - |
| 20 | Чулымский район | - | 5 | - | - | 5 |  |
|  | **Среднее значение** | **4,77** | **4,79** | **+0,02** | **4,65** | **4,78** | **+0,15** |

Определить динамику уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг можно только в 10 филиалах МФЦ:

1. Барабинский район;
2. г. Обь;
3. Карасукский район;
4. Куйбышевский район;
5. Купинский район;
6. Маслянинский район;
7. Мошковский район;
8. Новосибирск (пл. Труда);
9. Татарский район;
10. Чановский район.

Остальные МФЦ в мониторинге 2014 года не участвовали, т.к. были открыты позднее.

В целом по сравнению с 2014 годом и по уровню качества, и по уровню доступности наблюдается положительная динамика:

по уровню качества на 0,02 балла;

по уровню доступности на 0,15 балла.

Снижение уровня качества и уровня доступности наблюдается в филиале в г. Оби.

На 0,06 балла снизился уровень качества в Мошковском районе, на 0,02 балла – уровень доступности в г. Новосибирске (пл. Труда).

Необходимо отметить, что средние значения уровня качества и уровня доступности в 2015 году практически одинаковые и являются достаточно высокими:

уровень качества – 4,79 балла;

уровень доступности – 4,78 балла.

Установлено, что 9,29% опрошенных считают, что качество предоставления услуг за последние 6 лет улучшилось, 11,54% - скорее улучшилось, 21,16% респондентов считают, что осталось без изменений. Не смогли оценить изменения в качестве предоставления услуг, поскольку не получали данные услуги ранее, 51,28% респондентов (таблица 106) [[55]](#footnote-55).

Таблица 106 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления услуг

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **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 ранее услуги в МФЦ |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 2,4 | 14,6 | 12,2 | 2,4 |  |  | 68,3 |
| 2 | г. Обь | 10 | 23,3 | 13,3 |  |  | 3,3 | 50 |
| 3 | Барабинский район | 13,3 | 6,7 | 16,7 |  |  |  | 63,3 |
| 4 | Карасукский район | 10 | 3,3 | 30 |  |  |  | 56,7 |
| 5 | Куйбышевский район | 3,3 | 23,3 | 23,3 |  |  |  | 50 |
| 6 | Купинский район | 13,3 | 6,7 | 16,7 | 63,3 |  |  |  |
| 7 | Маслянинский район | 16,7 |  | 26,7 |  |  |  | 56,6 |
| 8 | Мошковский район | 6,7 | 26,7 | 23,3 |  |  |  | 43,3 |
| 9 | Татарский район | 20 | 3,3 | 30 |  |  |  | 46,7 |
| 10 | Чановский район |  | 6,5 | 22,6 |  |  |  | 71 |
|  | **Всего** | **9,29%** | **11,54%** | **21,16%** | **6,40%** | **0,00%** | **0,32%** | **51,28%** |

В ходе проведения опроса определено, что 79,1% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в филиале МФЦ и лишь 1,5% - нет (таблица 107).

Таблица 107 – Условия ведения приема посетителей в филиале МФЦ

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе, где Вы получали данную услугу?» (%)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***да*** | ***скорее да*** | ***скорее нет*** | ***нет*** | ***затрудняюсь ответить*** |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 58,50 | 31,7 | 4,9 |  | 4,9 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 56,70 | 36,70 |  |  | 6,70 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 35,50 | 40,00 |  | 10,00 | 15,00 |
| 4 | г. Обь | 30,00 | 56,70 | 6,70 | 3,30 | 3,30 |
| 5 | г. Бердск | 95,00 |  |  |  | 5,00 |
| 6 | Барабинский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 7 | Искитимский район | 95,00 | 5,00 |  |  |  |
| 8 | Карасукский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 9 | Коченевский район | 80,00 | 10,00 | 10,00 |  |  |
| 10 | Кочковский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 11 | Куйбышевский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 12 | Купинский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 13 | Маслянинский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 14 | Мошковский район | 33,30 | 46,70 | 6,70 | 10,00 | 3,30 |
| 15 | Татарский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 16 | Тогучинский район | 5,00 | 70,00 | 10,00 | 10,00 | 5,00 |
| 17 | Убинский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 18 | Чановский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 19 | Черепановский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 20 | Чулымский район | 100,00 |  |  |  |  |
| **Всего** | | **79,1%** | **15,3%** | **1,9%** | **1,5%** | **2,1%** |

**5. Количество обращений заявителя в МФЦ за получением одной государственной (муниципальной) услуги**

В соответствии с Федеральным законом от 27.10.2010 № 210-ФЗ, 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».

Информация о количестве обращений заявителя в МФЦ за получением одной государственной (муниципальной) услуги представлена в таблице 108.

Таблица 108 – Количество обращений заявителя в МФЦ за получением одной государственной (муниципальной) услуги

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Модальное значение** | **Максимальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 1 | 1,78 | 2 | 3 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 1 | 1,6 | 2 | 2 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 1 | 1,8 | 2 | 2 |
| 4 | г. Обь | 1 | 2,03 | 2 | 4 |
| 5 | г. Бердск | 1 | 1,3 | 1 | 3 |
| 6 | Барабинский район | 1 | 1,07 | 1 | 2 |
| 7 | Искитимский район | 1 | 1,25 | 1 | 4 |
| 8 | Карасукский район | 1 | 1,47 | 1 | 5 |
| 9 | Коченевский район | 1 | 1,4 | 1 | 2 |
| 10 | Кочковский район | 1 | 1,8 | 2 | 3 |
| 11 | Куйбышевский район | 1 | 1,21 | 1 | 2 |
| 12 | Купинский район | 1 | 1,27 | 1 | 5 |
| 13 | Маслянинский район | 1 | 1,47 | 1 | 3 |
| 14 | Мошковский район | 1 | 2,9 | 2 | 30 |
| 15 | Татарский район | 1 | 1,13 | 1 | 2 |
| 16 | Тогучинский район | 1 | 1,75 | 2 | 5 |
| 17 | Убинский район | 1 | 1,05 | 1 | 2 |
| 18 | Чановский район | 1 | 1,16 | 1 | 2 |
| 19 | Черепановский район | 1 | 1,8 | 2 | 5 |
| 20 | Чулымский район | 1 | 1,15 | 1 | 2 |
|  | **Среднее значение** | **1,00** | **1,52** | **1,40** | **4,40** |

Согласно данным таблицы 108, модальное значение количества обращений варьируется от 1 до 2.

В ходе опроса выявлено, что в 11 филиалах МФЦ некоторые респонденты указали, что им приходилось обращаться в МФЦ больше 2-х раз. Максимальное количество обращений по этим филиалам:

1. Мошковский район (30 обращений);
2. Карасукский район (5 обращений);
3. Купинский район (5 обращений);
4. Тогучинский район (5 обращений);
5. Черепановский район (5 обращений);
6. г. Обь (4 обращения);
7. Искитимский район (4 обращения);
8. Новосибирск (пл. Труда) (3 обращения);
9. г. Бердск (3 обращения);
10. Кочковский район (3 обращения);
11. Маслянинский район (3 обращения).

Стоит отметить, что в филиале МФЦ в Мошковском районе один из респондентов указал максимальное количество обращений -30.[[56]](#footnote-56)

**6.  Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной (муниципальной) услуги**

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 (таблица 109).

Таблица 109 – Количество обращений в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги

| **Филиал МФЦ** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Модальное значение** | **Максимальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Новосибирск (пл. Труда) | 0 | 0,88 | 0 | 3 |
| Новосибирск (Зыряновский) | 0 | 0,07 | 0 | 2 |
| Новосибирск (Железнодорожный) | 0 | 3,5 | 0 | 3 |
| г. Обь | 0 | 1,37 | 2 | 3 |
| г. Бердск | 1 | 2,2 | 1 | 5 |
| Барабинский район | 0 | 1,07 | 1 | 5 |
| Искитимский район | 0 | 1,75 | 1 | 9 |
| Карасукский район | 0 | 0,57 | 0 | 3 |
| Коченевский район | 0 | 2,25 | 1 | 10 |
| Кочковский район | 0 | 1,15 | 1 | 3 |
| Куйбышевский район | 0 | 1,23 | 1 | 3 |
| Купинский район | 0 | 0,43 | 0 | 4 |
| Маслянинский район | 1 | 1,93 | 1 | 6 |
| Мошковский район | 0 | 2,1 | 2 | 12 |
| Татарский район | 0 | 0,97 | 0 | 5 |
| Тогучинский район | 1 | 2,5 | 1 | 7 |
| Убинский район | 0 | 0,6 | 1 | 2 |
| Чановский район | 0 | 0,97 | 1 | 3 |
| Черепановский район | 1 | 1,6 | 1 | 3 |
| Чулымский район | 0 | 0,9 | 1 | 2 |
| **Среднее значение** | **0,20** | **1,40** | **0,80** | **4,65** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе МФЦ им необходимо было обращаться в различные инстанции не более двух раз. По результатам мониторинга 2013 года установлено, что большинство заявителей обращались в различные инстанции также от одного до трех раз.

Максимальное количество обращений (12 обращений) указано респондентами в Мошковском районе.

Также достаточно много обращений указано в следующих филиалах:

Маслянинский район (6 обращений);

Тогучинский район (7 обращений);

Искитимский район (9 обращений);

Коченевский район (10 обращений).

**7. Количество документов, предоставляемых заявителем в МФЦ для получения одной государственной (муниципальной) услуги**

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.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем в МФЦ для получения одной государственной (муниципальной) услуг, в разрезе филиалов представлена в таблице 110.

Таблица 110 – Количество документов, предоставляемых заявителем в МФЦ

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Модальное значение[[57]](#footnote-57)** | **Максимальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 1 | 3,59 | 3 | 10 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 1 | 4,77 | 5 | 10 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 1 | 3,95 | 2 | 10 |
| 4 | г. Обь | 1 | 1,37 | 2 | 3 |
| 5 | г. Бердск | 2 | 4,55 | 6 | 6 |
| 6 | Барабинский район | 1 | 3,37 | 1 | 10 |
| 7 | Искитимский район | 3 | 4,25 | 3 | 8 |
| 8 | Карасукский район | 1 | 3,37 | 1 | 12 |
| 9 | Коченевский район | 1 | 4,75 | 1 | 20 |
| 10 | Кочковский район | 1 | 2,35 | 1 | 6 |
| 11 | Куйбышевский район | 1 | 3,87 | 1 | 10 |
| 12 | Купинский район | 1 | 3,9 | 2 | 12 |
| 13 | Маслянинский район | 1 | 4,37 | 3 | 15 |
| 14 | Мошковский район | 1 | 4,2 | 3 | 15 |
| 15 | Татарский район | 1 | 5,33 | 2 | 19 |
| 16 | Тогучинский район | 1 | 4,3 | 3 | 7 |
| 17 | Убинский район | 1 | 2,05 | 2 | 3 |
| 18 | Чановский район | 1 | 4,06 | 4 | 15 |
| 19 | Черепановский район | 1 | 2,2 | 1 | 6 |
| 20 | Чулымский район | 1 | 4,1 | 1 | 16 |
|  | **Среднее значение** | **1,15** | **3,7** | **2,3** | **10,6** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе МФЦ им необходимо было предоставить от 1 до 6 документов. По результатам мониторинга 2014 года установлено, что большинство заявителей предоставляли в МФЦ от 4 до 8 документов. Среднее значение составило -3,7.

Максимальное количество документов отмечено при опросе в филиалах Коченевского (20 документов) и Татарского (19 документов) районов.

**8. Уровень временных издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг**

***8.1. Временные затраты (в целом) на предоставление услуг***

В таблице 111 представлены сведения о временных затратах (в целом) на предоставление услуг в разрезе филиалов МФЦ Новосибирской области.

Таблица 111 – Срок предоставления услуги (в целом) в разрезе МФЦ (дней)

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Модальное значение** | **Максимальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 1 | 12,44 | 1 | 60 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 1 | 8,43 | 1 | 30 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 1 | 17,05 | 5 | 90 |
| 4 | г. Обь | 1 | 15,37 | 1 | 60 |
| 5 | г. Бердск | 1 | 4,15 | 1 | 10 |
| 6 | Барабинский район | 0 | 11,1 | 2 | 60 |
| 7 | Искитимский район | 1 | 6,3 | 1 | 30 |
| 8 | Карасукский район | 1 | 9,87 | 1 | 60 |
| 9 | Коченевский район | 1 | 24,1 | 30 | 60 |
| 10 | Кочковский район | 2 | 17,85 | 30 | 30 |
| 11 | Куйбышевский район | 0 | 9,13 | 1 | 60 |
| 12 | Купинский район | 0 | 7,57 | 1 | 45 |
| 13 | Маслянинский район | 1 | 9,9 | 1 | 60 |
| 14 | Мошковский район | 1 | 11,19 | 1 | 60 |
| 15 | Татарский район | 0 | 9,5 | 0 | 40 |
| 16 | Тогучинский район | 1 | 9,45 | 1 | 60 |
| 17 | Убинский район | 0 | 12,45 | 30 | 30 |
| 18 | Чановский район | 1 | 14,61 | 30 | 30 |
| 19 | Черепановский район | 1 | 26,8 | 30 | 120 |
| 20 | Чулымский район | 1 | 14,45 | 30 | 60 |
|  | **Среднее значение** | **0,80** | **12,59** | **9,90** | **52,75** |

Согласно данным, представленным в таблице 111, модальное значение срока предоставления услуг варьируется от 1 до 30 дней.

Максимальное среднее значение временных затрат на предоставление услуг (в целом) составило 24,1 дня в филиале МФЦ Коченевского района.

Максимальное значение, указанное респондентами, составляет 120 дней (Черепановский район).

Ниже в таблице 112 представлена информация о том, считают ли респонденты, что услуга предоставлена в срок, предусмотренный нормативными актами (административным регламентом, стандартом услуги).

Таблица 112 – Мнение респондентов о предоставлении услуги в срок, предусмотренный нормативными актами

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административным регламентом, стандартом услуги)?»** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***да*** | ***нет*** | ***затрудняюсь ответить*** |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 65,9 | 4,9 | 29,3 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 80 | 3,3 | 16,7 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 45 | 10 | 45 |
| 4 | г. Обь | 63,3 | 10 | 26,7 |
| 5 | г. Бердск | 100 |  |  |
| 6 | Барабинский район | 100 |  |  |
| 7 | Искитимский район | 100 |  |  |
| 8 | Карасукский район | 100 |  |  |
| 9 | Коченевский район | 100 |  |  |
| 10 | Кочковский район | 100 |  |  |
| 11 | Куйбышевский район | 100 |  |  |
| 12 | Купинский район | 100 |  |  |
| 13 | Маслянинский район | 100 |  |  |
| 14 | Мошковский район | 66,7 | 10 | 23,3 |
| 15 | Татарский район | 100 |  |  |
| 16 | Тогучинский район | 75 | 10 | 15 |
| 17 | Убинский район | 100 |  |  |
| 18 | Чановский район | 100 |  |  |
| 19 | Черепановский район | 95 |  | 5 |
| 20 | Чулымский район | 100 |  |  |
| **Всего** | | **88,89%** | **2,49%** | **8,63%** |

Согласно данным, представленным в таблице 112, 88,89% респондентов считают, что услуги предоставляется в сроки, установленные нормативными актами.

На вопрос «Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?» 77,39% респондентов ответили «да», 13,72% - «скорее да», 2,87% - «скорее нет», 2,30% - «нет», 3,64% -затруднились ответить. Информация в разрезе филиалов представлена в таблице 113.

Таблица 113 – Мнение респондентов о сроке предоставления услуг

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?»** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***да*** | ***скорее да*** | ***скорее нет*** | ***нет*** | ***затрудняюсь ответить*** |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 56,10 | 22,00 | 4,90 | 4,90 | 12,20 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 60,00 | 30,00 | 3,30 |  | 6,70 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 25,00 | 45,00 | 10,00 |  | 20,00 |
| 4 | г. Обь | 43,30 | 43,30 | 3,30 |  | 10,00 |
| 5 | г. Бердск | 95,00 | 5,00 |  |  |  |
| 6 | Барабинский район | 86,70 | 10,00 | 3,30 |  |  |
| 7 | Искитимский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский район | 93,30 | 6,70 |  |  |  |
| 9 | Коченевский район | 95,00 | 5,00 |  |  |  |
| 10 | Кочковский район | 100,00 |  |  |  |  |
| 11 | Куйбышевский район | 83,30 | 16,70 |  |  |  |
| 12 | Купинский район | 93,30 | 3,30 | 3,30 |  |  |
| 13 | Маслянинский район | 90,00 |  | 6,70 | 3,30 |  |
| 14 | Мошковский район | 56,70 | 20,00 | 3,30 | 6,70 | 13,30 |
| 15 | Татарский район | 90,00 | 3,30 | 6,70 |  |  |
| 16 | Тогучинский район | 50,00 | 35,00 |  | 15,00 |  |
| 17 | Убинский район | 95,00 | 5,00 |  |  |  |
| 18 | Чановский район | 96,80 | 3,20 |  |  |  |
| 19 | Черепановский район | 65,00 | 5,00 | 10,00 | 15,00 | 5,00 |
| 20 | Чулымский район | 85,00 | 10,00 |  | 5,00 |  |
| **Всего** | | **77,39%** | **13,79%** | **2,87%** | **2,30%** | **3,64%** |

***8.2. Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов***

Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг[[58]](#footnote-58) 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 на подачу документов представлены в таблице 114.

Таблица 114 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов (мин.)

| **№**  **п/п** | **Филиал МФЦ** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 26,07 | 150 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 21,3 | 150 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 12,7 | 40 |
| 4 | г. Обь | 9,27 | 30 |
| 5 | г. Бердск | 8,85 | 60 |
| 6 | Барабинский район | 8,7 | 25 |
| 7 | Искитимский район | 4,75 | 12 |
| 8 | Карасукский район | 5,17 | 20 |
| 9 | Коченевский район | 14,1 | 20 |
| 10 | Кочковский район | 3,1 | 5 |
| 11 | Куйбышевский район | 10,2 | 25 |
| 12 | Купинский район | 9,6 | 15 |
| 13 | Маслянинский район | 6,2 | 20 |
| 14 | Мошковский район | 35,07 | 170 |
| 15 | Татарский район | 8,87 | 20 |
| 16 | Тогучинский район | 24,4 | 120 |
| 17 | Убинский район | 9,1 | 20 |
| 18 | Чановский район | 4,68 | 15 |
| 19 | Черепановский район | 8,2 | 20 |
| 20 | Чулымский район | 10,35 | 15 |
|  | **Среднее значение** | **12,0** | **47,6** |

Наибольшие средние временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов (более 15 мин.) зафиксированы в филиалах МФЦ:

Новосибирск (Зыряновский) - 21,3 мин.;

Тогучинский район - 24,4 мин.;

Новосибирск (пл. Труда) - 26,07 мин.;

Мошковский район - 35,07 мин.

Наименьшее среднее значение временных затрат – в филиале МФЦ Кочковского района – 3,1 мин.

Максимальные значения временных затрат указаны респондентами в следующих филиалах:

Мошковский район – 170 мин.;

г. Новосибирск (пл. Труда) – 150 мин.;

г. Новосибирск (Зыряновский) -150 мин.;

Тогучинский район – 120 мин.

Таким образом, выявлены случаи нарушения нормативно установленных показателей. Ожидание в очереди составляет 2 и более часа. Соответственно, существует необходимость принятия ряда мер, направленных на решение данной проблемы.

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди***

***для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги отражены в таблице 115.

Таблица 115 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги (мин.)

| **№**  **п/п** | **Филиал МФЦ** | **Среднее значение** | **Максимальное значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 14,46 | 60 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 7,2 | 30 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 11,45 | 40 |
| 4 | г. Обь | 11,4 | 50 |
| 5 | г. Бердск | 8,3 | 60 |
| 6 | Барабинский район | 6,93 | 15 |
| 7 | Искитимский район | 3,25 | 5 |
| 8 | Карасукский район | 6,73 | 40 |
| 9 | Коченевский район | 7,6 | 20 |
| 10 | Кочковский район | 2,6 | 6 |
| 11 | Куйбышевский район | 6,23 | 20 |
| 12 | Купинский район | 6,13 | 15 |
| 13 | Маслянинский район | 5,57 | 15 |
| 14 | Мошковский район | 26,5 | 140 |
| 15 | Татарский район | 4,57 | 15 |
| 16 | Тогучинский район | 25,2 | 120 |
| 17 | Убинский район | 4,4 | 15 |
| 18 | Чановский район | 3,32 | 10 |
| 19 | Черепановский район | 8,7 | 20 |
| 20 | Чулымский район | 4,3 | 15 |
|  | **Среднее значение** | **8,74** | **35,55** |

Наибольшие средние временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги зафиксированы в филиалах МФЦ Мошковского района (26,5 мин.) и Тогучинского (25,2 мин.) районов. Наименьшее среднее значение временных затрат – в филиале МФЦ Кочковского района (2,6 мин.).

Максимальное значение временных затрат по филиалам МФЦ Новосибирской области варьируется от 5 до 140 мин.

Максимальное время ожидания зафиксировано в Мошковском (140 мин.) и Тогучинском (120 мин.) районах. Соответственно, проблема ожидания в очереди для получения результата услуги до сих пор полностью не решена и в настоящее время является актуальной.

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг**

Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг отражен в таблице 116.

Таблица 116 –Уровень финансовых издержек заявителей

| **Филиал МФЦ** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Модальное значение** | **Максимальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Новосибирск (пл. Труда) | 0 | 472,2 | 0 | 5000 |
| Новосибирск (Зыряновский) | 0 | 815 | 0 | 3500 |
| Новосибирск (Железнодорожный) | 0 | 527,5 | 0 | 2000 |
| г. Обь | 0 | 635 | 0 | 3500 |
| г. Бердск | 0 | 235,00 | 0 | 2350 |
| Барабинский район | 0 | 78,33 | 0 | 500 |
| Искитимский район | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Карасукский район | 0 | 139,17 | 0 | 2375 |
| Коченевский район | 0 | 815,00 | 0 | 14000 |
| Кочковский район | 0 | 217,5 | 0 | 2000 |
| Куйбышевский район | 0 | 153,33 | 0 | 2000 |
| Купинский район | 0 | 153,73 | 0 | 2000 |
| Маслянинский район | 0 | 294,3 | 0 | 2250 |
| Мошковский район | 0 | 1266,67 | 0 | 15000 |
| Татарский район | 0 | 520 | 0 | 3500 |
| Тогучинский район | 0 | 32,5 | 0 | 350 |
| Убинский район | 0 | 75 | 0 | 300 |
| Чановский район | 0 | 1095,48 | 0 | 9500 |
| Черепановский район | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Чулымский район | 0 | 605,1 | 0 | 10000 |
| **Среднее значение** | **0** | **406,5** | **0,0** | **4006,3** |

Необходимость финансовых затрат нормативно предусмотрена лишь по части услуг. Например, федеральным законодательством установлена оплата госпошлины по следующим 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.[[59]](#footnote-59)).
2. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (от 200 до 500 руб.[[60]](#footnote-60)).
3. Государственная регистрация права собственности (от 1 000 до 15 000 руб.[[61]](#footnote-61)).

Основная часть услуг в соответствии с законодательством должна предоставляться бесплатно.

Среднее модальное значение суммы официальных расходов по всем филиалам МФЦ составило 0 руб.

Максимальное значение суммы финансовых затрат на получение услуг зафиксировано в филиале МФЦ Мошковского района и составляет 15 000 руб.

**10. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг**

В процессе получения государственных и муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. Так, установлено, что к посредникам обращались заявители в 5 филиалах: в г. Новосибирске (Железнодорожный), г. Оби, г. Бердске, Мошковском и Тогучинском районах (таблица 117).

Таблица 117 **–** Востребованность услуг посредников

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Доля обратившихся к посредникам (%)** |
| 1 | Новосибирск (Железнодорожный) | 5% |
| 2 | г. Обь | 3,3% |
| 3 | г. Бердск | 5% |
| 4 | Мошковский район | 3,3% |
| 5 | Тогучинский район | 20% |

В остальных филиалах МФЦ не отмечено ни одного факта обращения к посредникам при получении услуг.

В таблице 118 отражены причины привлечения посредников при получении наиболее востребованных услуг.

Таблица 118 – Причины привлечения посредников при получении наиболее востребованных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Филиал МФЦ** | **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?» (%)** | | | | |
| в целях экономии времени | из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги | из-за сложности получения отдельных документов | для обеспечения более качествен­ного и оператив­ного оформления документов | посредник был предло­жен как усло­вие получения результата |
| Новосибирск (Железнодорожный) |  |  | 100,00% |  |  |
| г. Обь |  | 100,00% |  |  |  |
| г. Бердск | 100,00% |  |  |  |  |
| Мошковский район | 100,00% |  |  |  |  |
| Тогучинский район |  |  | 75,00% | 25,00% |  |
| Всего | **24,88%** | **12,38%** | **50,00%** | **12,50%** | **0,00%** |

Согласно данным, представленным в таблице 118, респонденты указали, что они привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов) по следующим причинам:

в целях экономии времени (24,88%);

из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги (12,38%);

из-за сложности получения отдельных документов (50%);

для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов (12,5%).

Никто из респондентов не назвал, что прибегал к услугам посредников только потому, что посредник был предложен как условие получения результата услуги.

Максимальная стоимость услуг посреднических организаций составила 70 000 руб. Такая стоимость услуг посредников была указана респондентом в Искитимском районе.

В г. Оби и Мошковском районе услуги посредников составили 2 000 руб. В остальных МФЦ респонденты не стали называть стоимость посреднических услуг (таблица 119).

Таблица 119– Стоимость услуг посредников

| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Минимальное значение** | **Среднее значение** | **Модальное значение** | **Максимальное значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Новосибирск (Железнодорожный) | - | - | - | - |
| 2 | г. Обь | 2 000 | 2 000 | 2 000 | 2 000 |
| 3 | г. Бердск | - | - | - | - |
| 4 | Искитимский район | 70 000 | 70 000 | 70 000 | 70 000 |
| 5 | Мошковский район | 2 000 | 2 000 | 2 000 | 2 000 |
| 6 | Тогучинский район | - | - | - | - |

**11. Уровень коррупциогенности государственных и муниципальных услуг**

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

**12. Трудности при получении услуг**

В целом по всем филиалам МФЦ 87,45% 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 государственных и муниципальных услуг.

В таблице 120 представлена информация о возникших у заявителей затруднениях, с которыми они столкнулись при получении услуг в МФЦ.

Таблица 120– Затруднения при получении государственных и муниципальных услуг в МФЦ (%)

| **№ п/п** | **Наименование государственной (муниципальной) услуги** | **Трудности, с которыми сталкивались респонденты при получении услуги в МФЦ** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***(1)****[[62]](#footnote-62)* | ***(2)*** | ***(3)*** | ***(4)*** | ***(5)*** | ***(6)*** | ***(7)*** | ***(8)*** | ***(9)*** | ***(10)*** | ***(11)*** | ***(12)*** | ***(13)*** | ***(14)*** | ***(15)*** | ***(16)*** | ***(17)*** |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 73,2 | 4,9 |  |  |  | 2,4 |  | 7,3 | 14,6 | 2,4 | 2,4 |  |  |  |  |  | 2,4 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 90 | 3,3 |  |  |  |  |  |  | 3,3 |  | 3,3 |  |  |  |  |  | 6,7 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 47,4 | 10,5 |  |  | 10,5 |  | 5,3 | 15,8 | 5,3 | 5,3 | 15,8 |  |  |  |  |  | 5,3 |
| 4 | г. Обь | 66,7 | 13,3 | 3,3 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |  | 3,3 | 3,3 | 3,3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | г. Бердск | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Барабинский район | 96,7 |  |  |  |  | 3,3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Искитимский район | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Карасукский район | 86,7 | 3,3 |  |  | 3,3 | 6,7 |  |  | 3,3 |  |  |  |  |  |  |  | 3,3 |
| 9 | Коченевский район | 90 |  |  |  |  | 5 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Кочковский район | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Куйбышевский район | 93,3 |  |  |  |  | 6,7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Купинский район | 96,7 |  |  |  |  | 3,3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Маслянинский район | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Мошковский район | 63,3 | 6,7 |  | 13,3 | 13,3 | 3,3 | 6,7 | 10 | 23,3 |  | 6,7 | 10 | 3,3 |  | 6,7 |  |  |
| 15 | Татарский район | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Тогучинский район | 65 | 10 |  |  | 20 | 15 |  |  | 25 | 5 | 5 | 15 | 10 |  | 5 |  |  |
| 17 | Убинский район | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Чановский район | 90,3 |  |  |  |  | 6,5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3,2 |
| 19 | Черепановский район | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Чулымский район | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Всего** | | **87,45** | **2,70** | **0,19** | **0,95** | **2,31** | **2,87** | **0,78** | **1,94** | **4,22** | **0,77** | **1,56** | **1,15** | **0,57** | **0,00** | **0,58** | **0,00** | **1,16** |

|  |  |
| --- | --- |
| *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 МФЦ*  *9. большие очереди* | *10. отсутствие в МФЦ необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.)*  *11. отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте МФЦ.)*  *12. недостаточный профессиональный уровень сотрудников МФЦ*  *13. низкая культура сотрудников МФЦ*  *14. вымогательство при оформлении документов*  *15. отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в МФЦ*  *16. избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)*  *17. другое* |

Среди основных затруднений заявители указали:

* большие очереди (4,22%);
* хождение по многим кабинетам, учреждениям (2,87%);
* требование избыточных документов, сведений (2,70%).

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:

* вымогательство при оформлении документов;
* избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»).

**13. Наибольшее значение при получении услуг в будущем**

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 срока предоставления услуги (16,9%);

сокращение числа требуемых документов (13,4%);

сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (8,4%);

удобство графика работы МФЦ (5,6%);

сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (5,0%);

упрощение заполнения запросов, официальных бланков (4,6%).

В ходе опроса 62,1% респондентов выбрали ответ «другое», большинство из них пояснили, что их всё устраивает (таблица 121).

Таблица 121 – Факторы, имеющие значение в будущем при получении услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Филиал МФЦ** | **Что для респондентов имеет наибольшее значение при получении услуги в будущем** | | | | | | | | | | | | |
| ***(1)****[[63]](#footnote-63)* | ***(2)*** | ***(3)*** | ***(4)*** | ***(5)*** | ***(6)*** | ***(7)*** | ***(8)*** | ***(9)*** | ***(10)*** | ***(11)*** | ***(12)*** | ***(13)*** |
| 1 | Новосибирск (пл. Труда) | 46,3 | 17,1 | 4,9 | 24,4 | 4,9 | 7,3 |  | 7,3 | 4,9 | 2,4 | 4,9 | 7,3 | 4,9 |
| 2 | Новосибирск (Зыряновский) | 20 | 10 | 3,3 | 23,3 | 3,3 | 16,7 |  | 6,7 | 3,3 |  | 13,3 |  | 26,7 |
| 3 | Новосибирск (Железнодорожный) | 55 | 10 | 5 | 30 | 20 | 10 | 20 | 40 |  | 10 |  | 5 | 5 |
| 4 | г. Обь | 23,3 | 13,3 | 16,7 | 40 | 3,3 | 10 | 13,3 | 13,3 | 20 | 20 | 6,7 | 6,7 | 13,3 |
| 5 | г. Бердск | 20 |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 80 |
| 6 | Барабинский район | 6,7 |  |  | 6,7 |  |  |  |  |  |  |  |  | 86,7 |
| 7 | Искитимский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 100 |
| 8 | Карасукский район |  | 6,7 |  | 3,3 |  |  | 3,3 |  |  |  |  |  | 90 |
| 9 | Коченевский район | 5 |  |  | 10 |  | 5 |  |  |  |  |  |  | 90 |
| 10 | Кочковский район |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 100 |
| 11 | Куйбышевский район | 6,7 | 6,7 |  | 3,3 | 3,3 |  |  |  |  |  |  |  | 83,3 |
| 12 | Купинский район |  |  |  |  | 3,3 |  |  |  |  |  |  |  | 96,6 |
| 13 | Маслянинский район | 6,7 |  |  |  | 3,3 |  |  |  |  |  |  |  | 90 |
| 14 | Мошковский район | 36,7 | 40 | 26,7 | 46,7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 | 10 | 20 | 6,7 | 6,7 | 20 | 6,7 |
| 15 | Татарский район | 3,3 |  |  | 6,7 | 3,3 |  |  |  |  |  |  |  | 90 |
| 16 | Тогучинский район | 40 | 60 | 20 | 45 | 30 | 10 | 50 | 45 | 15 | 60 | 15 | 25 |  |
| 17 | Убинский район | 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 85 |
| 18 | Чановский район | 3,2 |  |  | 6,5 | 9,7 |  |  |  |  |  |  |  | 80,6 |
| 19 | Черепановский район | 45 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 60 |
| 20 | Чулымский район | 5 |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 90 |
| **Всего** | | **16,9%** | **8,4%** | **4,0%** | **13,4%** | **5,0%** | **4,0%** | **4,6%** | **5,6%** | **3,4%** | **4,4%** | **2,5%** | **3,3%** | **62,1%** |

|  |  |
| --- | --- |
| *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 МФЦ*  *9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм*  *10. вежливость и профессионализм сотрудников МФЦ*  *11. улучшение территориальной доступности МФЦ*  *12. получение информации о стадии рассмотрения обращения*  *13. другое* |

Таким образом, проведенное исследование уровня 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 на базе многофункциональных центров могут являться:

1. 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.
2. Использование электронных средств связи при осуществлении межведомственного взаимодействия филиалов ГАУ НСО «МФЦ» с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Новосибирской области, что повысит скорость взаимодействия и значительно сократит временные затраты на предоставление государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ».
3. Разработка, утверждение и внедрение технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг.

Технологическая схема - это подробное описание (в том числе в машиночитаемом виде, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме) требований, условий, процесса предоставления государственной (муниципальной) услуги, содержащее детализированные разъяснения, в том числе неформализованные в административных регламентах и иных нормативных правовых актах, а также информацию о требуемых ресурсах, которые обеспечивают процесс предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Технологическая схема должна стать эталонной схемой предоставления услуги и инструментом обеспечения единообразия в предоставлении услуг во всех филиалах ГАУ НСО «МФЦ».

Механизм работы с технологической схемой целесообразно закрепить в соглашении о взаимодействии между ответственным за предоставление услуги органом власти и МФЦ.

Итог работы исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления по формированию технологических схем является предметом мониторинга Минэкономразвития России и является одним из 14 показателей оценки выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

1. Обеспечение автоматизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» с учетом внедрения технологических схем.
2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям.
3. Повышение доступности информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» по жизненным ситуациям.
4. Совершенствование подготовки специалистов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по жизненным ситуациям.
5. Осуществление уполномоченным МФЦ систематического контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ».

Результатом качественного изменения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ» должно стать повышение доли удовлетворенных качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг.

# 6. Итоговый доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области

Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» установлены 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.

Проведенный мониторинг качества и доступности 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 позволил оценить достижение установленных показателей.

***Уровень удовлетворенности граждан Новосибирской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг***

Уровень удовлетворенности граждан Новосибирской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных и муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества респондентов, давших ответ по существу [[64]](#footnote-64).

Уровень удовлетворенности граждан Новосибирской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг отражен ниже в таблице 122.

Таблица 122 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Исследуемые услуги** | **Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг, %** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014 год[[65]](#footnote-65)** | **2015 год** |
| 1 | Государственные услуги | 96,59 | 89,78 |
| 2 | Муниципальные услуги | 97,46 | 84,05 |
| 3 | МФЦ | 94,25 | 96,17 |
|  | ***Среднее значение*** | ***96,1*** | ***90,00*** |

Согласно данным таблицы 122, уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 90%, что свидетельствует о том, что целевое значение показателя, установленного Указом Президента РФ № 601 выполнено.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении в органах исполнительной власти и местного самоуправления в 2015 году снизился по сравнению с 2014 годом.

***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 1,1 обращения. Среднее количество обращений по второй группе исследуемых услуг составило 1,44 обращения. В целом по услугам в сфере предпринимательства – 1,4 обращения.

Наибольшее количество обращений отмечено при получении государственной услуги «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» - до 10 обращений.

Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении всех исследуемых государственных услуг не превышает в среднем 2-х раз, что соответствует целевому значению показателя, установленного Указом №601.

***Среднее 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.

Среднее время ожидания в очереди *для подачи документов* *по всем государственным услугам* составило 21 минуту, что превышает нормативно установленное значение.

Среднее время ожидания в очереди *для получения результата услуги* *по всем государственным услугам* – 10,16 минуты, что соответствует нормативно установленному значению.

В среднем по государственным услугам время ожидания в очереди при получении услуги составляет 15,58 минуты, что назначительно превышает нормативно установленное значение.

Среднее время ожидания в очереди *для подачи документов* *по всем муниципальным услугам* составило 9,08 минуты, соответствует нормативно установленному значению.

Среднее время ожидания в очереди *для получения результата услуги* по *всем муниципальным услугам* – 14,68 минуты, что свидетельствует о соблюдении нормативно установленного значения.

В среднем по муниципальным услугам время ожидания в очереди при получении услуги составляет 11,88, что соответствует требованиям.

Временные затраты заявителей на ожидание в очереди (среднее значение по государственным и муниципальным услугам) составили 13,46 минуты (табл. 123).

Таблица 123 – Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуг в Новосибирской области (среднее значение), мин.

| **Исследуемые услуги** | **Временные затраты заявителей**  **на ожидание в очереди** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **на подачу**  **документов** | **на получение**  **результата услуги** | **в целом по услугам** |
|
| Государственные услуги | 21,0 | 9,08 | 14,38 |
| Муниципальные услуги | 10,16 | 14,68 | 12,53 |
| **Среднее значение** | **15,58** | **11,88** | **13,46** |

Следует отметить, что при получении государственных и муниципальных услуг чаще всего (модальное значение) заявителям не приходилось ждать в очереди для подачи документов и получения результата (таблица 124).

Таблица 124 – Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов и на получение результата услуг в Новосибирской области (модальное значение[[66]](#footnote-66)), мин.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Исследуемые услуги** | **Временные затраты заявителей на ожидание в очереди** | | | | | |
| **на подачу документов** | | **на получение результата услуги** | | **в среднем** | |
| **2014 год** | **2015 год** | **2014 год** | **2015**  **год** | **2014 год** | **2015 год** |
| Государственные услуги | 10,36 | 0 | 10,68 | 0 | 10,52 | 0 |
| Муниципальные услуги | 10,6 | 0,43 | 10,68 | 0,29 | 10,64 | 0,36 |
| **Среднее значение** | **10,48** | **0,22** | **10,68** | **0,15** | **10,58** | **0,185** |

Необходимо отметить, что по сравнению с результатами, полученными в ходе мониторинга 2014 года, показатели модального значения значительно улучшились.

Таким образом, в отношении *ключевых показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг, установленных Указом №601*, 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 – *достигнуто*;

- 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 - *достигнуто*.

Проведенный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области позволил сформировать следующие итоги по основным направлениям исследования.

***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 Исполнителем.

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» (таблица 125).

Таблица 125 ‑ Интегральная оценка уровня административных барьеров по комплексной услуге «Регистрация юридического лица»

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 5 | 9,25 | 0,54 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 18,81 | 0,80 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 12,04 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги, рублей | 800,0 -  4 000,0 | 3 336,67 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,1 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4 | 10,53 | 0,38 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 46,20% | 0,54 |
|  | **Комплексная оценка** |  |  | **0,75** |

Нормативное значение комплексной оценки – 1. Фактическое значение интегральной оценки уровня административных барьеров составило 0,75. Другими словами, нормативные показатели предоставления услуги соблюдаются на 75%. По четырем критериям из семи 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 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 (таблица 126).

Таблица 126 ‑ 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 | 0,88 |
| 2 | Лицензирование фармацевтической деятельности | 0,85 |
| 3 | Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений | 0,92 |
| 4 | Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области | 0,93 |
| 5 | Государственная аккредитация образовательных учреждений | 1,0 |
| 6 | Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области | 0,94 |
| 7 | Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов | 0,96 |
| 8 | Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области | 0,88 |
|  | **Среднее значение**[[67]](#footnote-67) | **0,92** |

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

***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.

Среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства ведением предпринимательской деятельности по всем исследуемым государственным услугам в Новосибирской области составило 81,34%. В 2014 году среднее значение уровня удовлетворенности составляло 73,3%.

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 84,9%. В 2014 году данный показатель составлял 90,7%.

***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 (90,1%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг. Остальные респонденты отметили, что наибольшие затруднения испытывали по следующим причинам (рисунок 7):

Рисунок 7 ‑ Затруднения, с которыми сталкиваются заявители при получении государственных услуг, (%)

Больше всего заявители недовольны (по 26,7% заявителей):

- отсутствием необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления и др.);

- отсутствием возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги;

- дороговизной услуг (пошлин, платежей).

Результаты мониторинга показали, что большинство заявителей предпочитают получать информацию о процедуре получения услуги из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (66,2%), однако, по мнению заявителей, необходимой информации недостаточно или ее качество не соответствует их ожиданиям.

Респонденты отметили, что наиболее значимыми факторами при получении государственных услуг в будущем для заявителей станут: сокращение срока предоставления услуги (29,1%), сокращение числа требуемых документов (14,6%) и пр.

В ходе мониторинга установлено, что по шести услугам из девяти имеет место превышение нормативного срока ожидания в очереди для подачи документов. В среднем заявители ожидают в очереди в 1,86 раза больше, чем нормативно установлено (27,93 мин. при нормативе 15 мин.). Исходя из этого, можно сделать вывод о недостаточно эффективной организации процесса обслуживания заявителей.

Получатели государственной услуги по выдаче разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области считают существенной проблемой территориальную удаленность друг от друга управлений автотранспорта федерального, регионального и местного значения, а также организации принимающей оплату за выдачу разрешений.

***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 направления повышения доступности государственных и услуг, связанных с предпринимательской деятельностью:

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

* 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 ЕГРЮЛ и ЕГРИП, идентификационный номер налогоплательщика и данные документа о постановке соискателя лицензии, лицензиата на учет в налоговом органе.

2. Организация предоставления услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ. Это позволит заявителю обращаться за получением услуги по наиболее удобному ему адресу, а также получать все необходимые услуги в одном месте, соответственно снизит транспортные и другие издержки, связанные с обращением непосредственно в орган, предоставляющий услугу.

В целях решения проблемы территориальной доступности представляется целесообразным дополнительно на базе МФЦ организовать консультирование по вопросам порядка предоставления государственных услуг в сфере предпринимательства, а также прием документов, необходимых для предоставления услуг, и выдачу результата предоставления услуг в сфере предпринимательства.

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

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 обработке принятых документов и подготовке решений по государственным услугам.

4. Возможность предварительной записи на прием через сеть Интернет на официальных сайтах органов власти и учреждений, предоставляющих услуги предпринимателям, позволит более эффективно организовать процесс обслуживания заявителей и сократит временные издержки при ожидании в очереди.

Более подробные рекомендации приведены в разделе 2.4. настоящего Отчета.

***Оценка уровня качества государственных и муниципальных услуг,***

***в том числе при их предоставлении в МФЦ***

Среднее значение уровня качества *государственных услуг* в разрезе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области составило 4,37 балла по пятибалльной шкале.

Среднее значение уровня качества *муниципальных услуг* в разрезе муниципальных образований составило 4,28 балла

Среднее значение уровня качества *государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ* составило 4,79 балла.

***Оценка уровня доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе при их предоставлении в МФЦ***

Среднее значение уровня доступности *государственных услуг* в разрезе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области составило 4,28 балла по пятибалльной шкале.

Среднее значение уровня доступности *муниципальных услуг* в разрезе муниципальных образований составило 4,16 балла.

Среднее значение уровня доступности *государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ* составило 4,78 балла.

В ходе проведенного исследования также оценивался *интегральный показатель качества и доступности предоставляемых услуг* как среднее значение уровня доступности и уровня качества в процентном выражении (таблица 127).

Таблица 127 – 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, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственные услуги | 4,28 | 4,37 | 86,5 |
| 2 | Муниципальные услуги | 4,16 | 4,28 | 84,4 |
| 3 | МФЦ | 4,78 | 4,79 | 95,7 |
|  | **Среднее значение** | **4,41** | **4,48** | **88,9** |

Согласно данным таблицы 127, интегральный показатель качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области составил 88,9%.

***Оценка динамики уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг***

И уровень качества, и уровень доступности *государственных услуг* снизился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 128).

Таблица 128 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,58 | 4,37 | **-0,21** |
| **Уровень доступности** | 4,42 | 4,28 | **-0,14** |

По *муниципальным услугам* также наблюдается снижение уровней качества и доступности по сравнению с результатами 2014 года (табл. 129).

Таблица 129 – Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,52 | 4,28 | **-0,24** |
| **Уровень доступности** | 4,42 | 4,16 | **-0,26** |

Определить динамику *уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг можно только в 10 филиалах МФЦ* (Новосибирск (пл. Труда), г. Обь, Барабинский, Карасукский, Куйбышевский, Купинский, Маслянинский, Мошковский, Татарский, Чановский районы). Остальные МФЦ в мониторинге 2014 года не участвовали, т.к. были открыты позднее.

В целом по сравнению с 2014 годом и по уровню качества, и по уровню доступности в МФЦ наблюдается положительная динамика (по уровню качества на 0,02 балла, по уровню доступности на 0,15 балла).

Большинство опрошенных (31,50% по государственным услугам, 35,65% по муниципальным услугам, 51,28% в МФЦ) не получали исследуемые услуги ранее, в связи с чем не могут оценить динамику качества их предоставления (таблица 130).

Среди тех, кто имеет опыт получения исследуемых услуг ранее (за последние 6 лет), 22,80% опрошенных по государственным услугам, 19,27% опрошенных по муниципальным услугам и 9,29% в МФЦ отметили улучшение качества предоставления услуг.

Ухудшение качества предоставления услуг отметили 2,90% респондентов, опрошенных по государственным услугам и 3,08% респондентов, опрошенных по муниципальным услугам.

Таблица 130 – Оценка респондентами, получавшими государственные и муниципальные услуги ранее, динамики качества их предоставления

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Ответы респондентов** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа, %** | | |
| **Государственные услуги** | **Муниципальные услуги** | **МФЦ** |
| 1 | Улучшилось | 22,80 | 19,27 | 9,29 |
| 2 | Скорее улучшилось | 8,50 | 10,60 | 11,54 |
| 3 | Осталось без изменений | 31,50 | 26,40 | 21,16 |
| 4 | Скорее ухудшилось | 2,00 | 2,12 | - |
| 5 | Ухудшилось | 2,90 | 3,08 | - |
| 6 | Затрудняюсь ответить | 0,59 | 2,89 | - |
| 7 | Не получал услугу ранее | 31,50 | 35,65 | 51,28 |

***Результаты исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг***

Уровень качества услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг:

1. вежливость сотрудников, предоставляющих услугу;
2. комфортность оказания услуги;
3. профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками).

В таблице 131 представлена информация об уровне качества предоставления государственных и муниципальных услуг в разрезе показателей.

Таблица 131 – Уровень качества государственных и муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Параметры качества** | **ОИОГВ** | **ОМСУ** | **МФЦ** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,50 | 4,40 | 4,81 | **4,57** |
| 2 | Комфортность оказания услуги | 4,11 | 4,12 | 4,78 | **4,34** |
| 3 | Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,51 | 4,33 | 4,78 | **4,54** |
|  | **Среднее значение** | **4,37** | **4,28** | **4,79** | **4,48** |

Среди параметров качества наиболее высокую оценку получил параметр «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,57 балла), наиболее низкую оценку - «Комфортность оказания услуги» (4,34 балла).

Максимальное значение уровня качества установлено в МФЦ (4,79 балла). На втором месте – уровень качества государственных услуг (4,37 балла) и на третьем - уровень качества муниципальных услуг (4,28 балла).

Также в ходе мониторинга проведена оценка уровня доступности предоставления услуг.

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг:

1. доступность информации о порядке предоставления услуги;
2. полнота и понятность предоставленной информации;
3. удобство графика работы;
4. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

В таблице 132 представлена информация об уровне доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в разрезе показателей.

Таблица 132 – Уровень доступности государственных и муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Параметры доступности** | **ОИОГВ** | **ОМСУ** | **МФЦ** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,22 | 4,03 | 4,79 | **4,35** |
| 2 | Полнота и понятность предоставленной информации | 4,34 | 4,19 | 4,77 | **4,43** |
| 3 | Удобство графика работы | 4,28 | 4,27 | 4,77 | **4,44** |
| 4 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,29 | 4,15 | 4,79 | **4,41** |
|  | **Среднее значение** | **4,28** | **4,16** | **4,78** | **4,41** |

Среди параметров доступности наиболее высокую оценку получил параметр «Удобство графика работы» (4,44 балла), наиболее низкую оценку - «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (4,35 балла).

Максимальное значение уровня доступности государственных и муниципальных услуг - в МФЦ (4,78 балла). Практически такое же значение установлено и по уровню качества (4,79 балла). На втором месте – уровень доступности государственных услуг в ОИОГВ (4,28 балла) и на последнем - уровень качества муниципальных услуг в ОМСУ (4,16 балла).

Таким образом, проведенный анализ показал, что и по уровню качества, и по уровню доступности государственных и муниципальных услуг лидирует МФЦ.

В ходе мониторинга также была проведена оценка условий ведения приема (таблица 133).

Таблица 133 – Оценка условий ведения приема посетителей

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Ответы респондентов** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа, %** | | |
| **ОИОГВ** | **ОИМСУ** | **МФЦ** |
| 1 | Устраивает | 61,20 | 57,38 | 79,1 |
| 2 | Не устраивает | 5,8 | 6,23 | 1,5 |

Так, при проведении опроса *по государственным услугам* на вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» большинство опрошенных (61,20%) дали положительный ответ. Не устраивают условия приема только 5,8% респондентов.

В ходе проведения опроса *по муниципальным услугам* определено, что 57,38% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в органах власти, 28,38% - скорее устраивают, 7,06% - скорее не устраивают, 6,23% - определенно не устраивают, 0,93% -затруднились ответить.

Проведенный мониторинг удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг *в ГАУ НСО «МФЦ»* показал, что 79,1% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в филиале МФЦ, 15,3% - скорее устраивают, 1,9% - скорее нет, 1,5% - нет, 2,1% - затруднились ответить.

Таким образом, в ходе проведенного исследования установлено, что большинство респондентов *устраивают условия ведения приема посетителей* на базе областных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области и филиалов МФЦ. При этом максимальное значение зарегистрировано в МФЦ (79,1%).

Исполнителем проведена оценка респондентами срока предоставления услуги (таблица 134).

Таблица 134 – Оценка респондентами срока предоставления услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Ответы респондентов** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа, %** | | |
| **ОИОГВ** | **ОМСУ** | **МФЦ** |
| 1 | Устраивает | 59,0 | 55,35 | 77,39 |
| 2 | Не устраивает | 12,0 | 14,12 | 2,87 |

На вопрос «Устраивает ли вас срок предоставления данной услуги?» 59,00% респондентов, получавших *государственные услуги* на базе ОИОГВ НСО ответили «да», 21,60% - «скорее да». Не устраивает срок предоставления 12,00% респондентов, скорее не устраивает 7,00%.

При опросе респондентов, получавших *муниципальные услуги* в органах местного самоуправления, установлено, что 55,35% устраивает срок предоставления услуги, 20,66% - скорее устраивает, 8,72% - скорее не устраивает, 14,12% - нет, 1,14% - затруднились ответить.

Опрос, проведенный в филиалах МФЦ, показал, что 77,39% респондентов устраивает срок предоставления услуги, 13,79% - скорее устраивает, 2,87% - скорее не устраивает, 2,3% - нет, 3,64% - затруднились ответить.

Данные, представленные в таблице 134, показывают, что большинство респондентов срок предоставления услуг устраивает. Необходимо отметить, что максимальное количество респондентов, давших однозначно положительный ответ, зарегистрировано в МФЦ (77,39%).

***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 таблице 135 представлена информация о результатах оценки различных показателей предоставления государственных и муниципальных услуг.

Цветом в таблице выделены значения, занимающие последнюю позицию по каждому показателю (параметру). Как видно из таблицы 135, при предоставлении государственных услуг в ОИГВ 3 показателя имеют худшее значение, по муниципальным услугам в ОМСУ – 8 показателей, по МФЦ – только 2. Это позволяет сделать вывод о том, что на удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственных услуг влияет совокупность параметров, а не какой-либо один из них, чем больше негативных факторов, тем ниже итоговый уровень удовлетворенности качеством услуги.

Таблица 135 – Исследуемые показатели, иные параметры качества предоставления государственных и муниципальных услуг

| **№**  **п/п** | **Параметр** | **ОИОГВ** | **ОМСУ** | **МФЦ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу, (балл) | **4,50** | **4,40** | **4,81** |
| 2 | Комфортность оказания услуги, (балл) | **4,11** | **4,12** | **4,78** |
| 3 | Профессионализм (точность и правильность заполнения документов сотрудниками), (балл) | **4,51** | **4,33** | **4,78** |
| 4 | Доступность информации о порядке предоставления услуги, (балл) | **4,22** | **4,03** | **4,79** |
| 5 | Полнота и понятность предоставленной информации, (балл) | **4,34** | **4,19** | **4,77** |
| 6 | Удобство графика работы, (балл) | **4,28** | **4,27** | **4,77** |
| 7 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения, (балл) | **4,29** | **4,15** | **4,79** |
| 8 | Доля респондентов считающих, что качество предоставления муниципальных услуг за последние 6 лет улучшилось (%) | **22,80** | **19,27** | **9,29** |
| 9 | Доля заявителей, которых устраивают условия ведения приема посетителей в органах власти (%) | **61,20** | **57,38** | **79,1** |
| 10 | Количество обращений заявителя в орган власти за получением одной услуги (раз) (модальное значение) | **1** | **1** | **1** |
| 11 | Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной услуги (раз) (модальное значение) | **0** | **0** | **1** |
| 12 | Количество документов, предоставляемых заявителем в орган власти для получения одной услуги (раз) (модальное значение) | **5** | **2,7** | **2,3** |
| 13 | Временные затраты на услугу в целом (дней) (модальное значение) | **1-30** | **1-30** | **1-30** |
| 14 | Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов на получение услуги (мин.) (среднее значение) | **21** | **9,08** | **12,0** |
| 15 | Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги (мин.) (среднее значение) | **10,16** | **14,67** | **8,74** |
| 16 | Уровень финансовых издержек заявителей (%) | **0** | **0** | **0** |
| 17 | Уровень востребованности услуг посредников при получении услуг (%) | **6,80** | **10,95** | **0,08** |
| 18 | Стоимость услуг посредников (руб.) (модальное значение) | **1 959,09** | **517,57** | **5 285,71** |
| 19 | Уровень коррупциогенности услуг (%) | **0,42** | **0,41** | **0** |
| 20 | **Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг (%)** | **89,78** | **84,05** | **96,17** |

***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 (таблица 136).

Таблица 136 – 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** | **Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг, %** | | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014 год** | **2015 год** |
| 1. | Государственные услуги | 96,59 | 89,78 | -6,81 |
| 2. | Муниципальные услуги | 97,46 | 84,05 | -13,41 |
| 3. | МФЦ | 94,25 | 96,17 | +1,92 |
|  | ***Среднее значение*** | ***96,1*** | ***90,00*** | ***-6,10*** |

Согласно данным таблицы 136, общий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 90%.

Установлено, что в МФЦ наиболее высокий уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг.

В 2014 году уровень удовлетворенности по государственным, муниципальным услугам и услугам, предоставляемым на базе МФЦ, находился практически на одном уровне.

По сравнению с 2014 годом наблюдается снижение уровня удовлетворенности как по государственным, так и по муниципальным услугам. Уровень удовлетворенности в МФЦ увеличился на 1,92.

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

В целом *по всем исполнительным органам государственной власти Новосибирской области* 90,60% опрошенных ответили, что у них не возникло никаких затруднений при получении государственных услуг. Остальные респонденты (9,40%) отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения государственных услуг. Наибольшие затруднения у заявителей возникали при получении услуг Министерства здравоохранения Новосибирской области (28,6% респондентов), Министерства сельского хозяйства Новосибирской области (25,00%), Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (22,20%). Не возникало трудностей при получении государственных услуг Департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области и Министерства строительства Новосибирской области

По всем *муниципальным образованиям* 83,68% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты (16,32%) отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

По *филиалам МФЦ* 87,45% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении государственных и муниципальных услуг.

Проблемы при получении государственных и муниципальных услуг в органах власти, а также в филиалах МФЦ, представлены в таблице 137.

Таблица 137 – Проблемы, с которыми встречаются заявители при обращении в ОИГВ, ОМСУ, МФЦ при получении услуг

| **№ п/п** | **Ответы респондентов** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа** | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ОИОГВ** | **ОМСУ** | **МФЦ** |
| 1 | Затруднений не возникает | 90,6 | 83,68 | 87,45 | **87,24** |
| 2 | Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 8,50 | 11,74 | 2,87 | **7,70** |
| 3 | Большие очереди | 9,43 | 8,16 | 4,22 | **7,27** |
| 4 | Требование избыточных документов, сведений | 9,89 | 7,87 | 2,7 | **6,82** |
| 5 | Недостаточный профессиональный уровень работников органов власти | 8,73 | 7,44 | 1,15 | **5,77** |
| 6 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 7,36 | 7,04 | 1,56 | **5,32** |
| 7 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 7,59 | 7,16 | 0,77 | **5,17** |
| 8 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги | 5,98 | 7,5 | 0,58 | **4,69** |
| 9 | Неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу | 6,21 | 5,72 | 1,94 | **4,62** |
| 10 | Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 7,59 | 6,15 | 0 | **4,58** |
| 11 | Ошибки в конечном результате предоставления услуги | 5,97 | 6,16 | 0,95 | **4,36** |
| 12 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | 6,89 | 5,86 | 0,19 | **4,31** |
| 13 | Низкая культура работников органов власти | 6,66 | 5,57 | 0,57 | **4,27** |
| 14 | Сложность заполнения официальных форм (бланков) | 5,06 | 4,35 | 2,31 | **3,91** |
| 15 | Другое | 0,92 | 5,08 | 1,16 | **2,39** |
| 16 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 2,99 | 3,01 | 0,78 | **2,26** |
| 17 | Вымогательство при оформлении документов | 0,23 | 1,2 | 0 | **0,48** |

Согласно данным таблицы 137, большинство опрошенных (87,24%) указало, что не испытывало затруднений при получении государственных и муниципальных услуг.

По мнению остальных респондентов, больше всего затрудняют получение государственных и муниципальных услуг следующие факторы:

- хождение по многим кабинетам, учреждениям (7,70% опрошенных);

- сложность заполнения официальных форм (бланков) (9,19%);

- большие очереди (7,27%);

- требование избыточных документов, сведений (6,82%);

- недостаточный профессиональный уровень работников органов власти (5,77%).

***Данные об уровне осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ***

В целом по Новосибирской области о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» осведомлены в среднем 54,3% получателей государственных и муниципальных услуг, уровень востребованности составил 30,57% (т.е. почти каждый третий опрошенный имеет опыт получения услуг в МФЦ).

Принимая во внимание, что на период проведения опроса многофункциональные центры не были открыты в 17 муниципальных образованиях области (48,6%), это можно оценить как достаточно высокий показатель.

Уровень осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг в электронной форме через Единый портал ГМУ можно оценить как достаточно высокий (68,3%), в то же время уровень востребованности такой формы получения услуг крайне низок (11% в среднем по области).

***Сведения о каналах информирования населения о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ***

Анализ *каналов информирования о возможности получения государст­венных и муниципальных услуг по принципу одного окна в МФЦ* показывает, что чаще всего респонденты узнавали о МФЦ из рассказов знакомых (33,8%), а также из печатных СМИ (газеты, журналы) - 29,5%. Интернет (все виды сайтов) набрал 19,5% и расположился на 4-ой позиции.

По вопросам *информирования о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде* в качестве каналов информирования лидирует информация, полученная от знакомых (32,9%), а также телевидение (27,8%). Доля Интернета (все типы сайтов) составляет 25,3% (3-я позиция в рейтинге).

***Оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ»***

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных и муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных в МФЦ.[[68]](#footnote-68)

Общий уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» составил 96,17%.

Определен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по каждому филиалу ГАУ НСО «МФЦ»:

1. г. Бердск -100%;
2. Барабинский район -100%;
3. Искитимский район -100%;
4. Карасукский район -100%;
5. Коченевский район -100%;
6. Кочковский район – 100%;
7. Куйбышевский район -100%;
8. Купинский район -100%;
9. Маслянинский район -100%;
10. Татарский район -100%;
11. Убинский район -100%;
12. Чановский район -100%;
13. Черепановский район -100%;
14. Чулымский район -100%
15. Новосибирск (Зыряновский) - 93,3%;
16. Новосибирск (пл. Труда) - 92,7%;
17. г. Обь -90%;
18. Мошковский район - 86,7%;
19. Тогучинский район – 85%;
20. Новосибирск (Железнодорожный) -75%;

Максимальное значение (100%) установлено в 13 филиалах МФЦ.

Полученные данные свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ.

***Предложения по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг***

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 (таблица 138).

Таблица 138 – Направления повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг

| **№ п/п** | **Параметры** | **Доля респондентов, выбравших вариант ответа** | | | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ОИОГВ** | **ОМСУ** | **МФЦ** |
| 1 | Сокращение срока предоставления услуги | 8,28 | 8,94 | 16,9 | **11,37** |
| 2 | Сокращение числа требуемых документов | 7,52 | 7,83 | 13,4 | **9,58** |
| 3 | Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 9,19 | 8,76 | 8,4 | **8,78** |
| 4 | Вежливость и профессионализм сотрудников | 9,41 | 9,42 | 4,4 | **7,74** |
| 5 | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 9,66 | 9,8 | 3,3 | **7,59** |
| 6 | Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 7,62 | 8,26 | 5 | **6,96** |
| 7 | Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 8,46 | 8,89 | 3,4 | **6,92** |
| 8 | Удобство графика работы учреждения | 7,22 | 7,29 | 5,6 | **6,70** |
| 9 | Улучшение условий ведения приема посетителей | 7,91 | 7,79 | 4 | **6,57** |
| 10 | Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 7,32 | 7,35 | 4,6 | **6,42** |
| 11 | Улучшение территориальной доступности органа власти | 8,20 | 7,7 | 2,5 | **6,13** |
| 12 | Уменьшение стоимости услуги | 5,32 | 5,99 | 4 | **5,10** |
| 13 | Другое | 0,88 | 1,98 | 62,1 | **21,65** |

По мнению заявителей, наибольшее значение при получении услуг в будущем будут иметь:

* сокращение срока предоставления услуги (11,37%);
* сокращение числа требуемых документов (9,58%);
* сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (8,78%);
* вежливость и профессионализм сотрудников (7,74%);
* получение информации о стадии рассмотрения обращения (7,59%).

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг органам государственной власти и

местного самоуправления может быть рекомендовано следующее:

1. Сократить фактический срок предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения.

В случае, если фактические сроки предоставления услуги меньше нормативных, рассмотреть возможность внесения изменений в административные регламенты в части изменения общего срока предоставления услуги.

1. Осуществлять межведомственное информационное взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией в электронной [форме](consultantplus://offline/ref=421FCEF8EDE3595FF392B795834DFB726FE2F24CA19D728708BB1743962247A4BCF191CC67B8FB70t8I0H), что позволит сократить общий срок предоставления услуги.
2. Обеспечить соблюдение нормативно установленного времени ожидания заявителей в очереди на подачу документов и получение результата услуги (15 мин.).

В случае если загруженность органа власти не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, целесообразно рассмотреть вопрос об увеличении количества окон обслуживания.

1. Требовать от заявителя представления только тех документов и информации, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуг.
2. Обеспечить возможность информирования заявителей о ходе рассмотрения заявления о предоставлении услуги.
3. Повысить качество информирования заявителей по вопросам предоставления услуг, в том числе с использованием сети Интернет.
4. Организовать предоставление наиболее востребованных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ».
5. Обеспечить возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. По результатам проведения мониторинга *удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области:*

а) дана оценка уровня административных барьеров и уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области;

б) выявлены проблемы, с которыми сталкиваются заявители при обращении в органы государственной власти (иные учреждения) для получения государственных услуг в сфере предпринимательства;

в) подготовлены рекомендации, направленные на устранение избыточных административных барьеров при получении государственных и муниципальных услуг, связанных с предпринимательской деятельностью.

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 151 человек. Исследование проводилось методом телефонного опроса среди получателей услуг, перечень которых предоставлен органами исполнительной власти, предоставляющими соответствующие услуги.

*Оценка административных барьеров при получении права на осуществление хозяйственной деятельности* проводилась по комплексной государственной услуге «Регистрация юридического лица».

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 заявитель не должен обращаться в указанные органы, а Инспекция УФНС в течение 5 рабочих дней с момента государственной регистрации должна предоставить в эти органы необходимые сведения.

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.

Количество обращений в органы власти и иные учреждения при получении исследуемых услуг в среднем составляет 1,44 раза, что соответствует целевому показателю Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (не более 2-х обращений).

Все показатели, отражающие средний уровень временных издержек заявителей на получение государственных услуг, находятся в пределах установленных нормативных значений.

По шести услугам из девяти не соблюдается время ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата. В среднем заявители ожидают в очереди при подаче документов на получение интересующей их услуги 27,93 мин. при нормативе 15 мин (т.е. в 1,86 раза больше, чем нормативно установлено). При получении результата услуги заявители в среднем ожидают в очереди 10,25 мин. при нормативе 15 мин (т.е. в 1,5 раза меньше, чем нормативно установлено).

При получении большинства услуг респонденты понесли затраты, не превышающие нормативно установленные. Исключение составляет услуга «Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области», по которой отмечено превышение в 1,2 раза.

По одной услуге из девяти было отмечено привлечение сторонних организаций (посредников) для получения результата услуги: «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории НСО». Стоимость услуг посредника составила 10 000 руб.

Был выявлен факт мотивирования должностных лиц с целью получения необходимых документов и прохождения процедур для получения лицензии на право заниматься фармацевтической деятельностью. Сумма затрат при этом составила 800 рублей.

Большинство опрошенных (90,1%) указали, что у них не возникло затруднений при получении рассматриваемых государственных услуг.

Больше всего заявители недовольны (по 26,7% заявителей):

- дороговизной услуг (пошлин, платежей);

- отсутствием необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления и др.);

- отсутствием возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги.

Респонденты также отметили, что наиболее значимыми факторами при получении государственных услуг в будущем для них станут: сокращение срока предоставления услуги (29,1%), сокращение числа требуемых документов (14,6%), уменьшение стоимости услуги (13,2%) и пр.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам составило 4,15 балла. Среднее значение уровня качества государственных услуг составило 4,34 балла, что несколько выше, чем уровень доступности.

В ходе мониторинга было выявлено, что среднее значение уровня удовлетворенности субъектов предпринимательства условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области составило 81,34%. В 2014 году среднее значение уровня удовлетворенности составляло 73,3%.

Кроме того, было установлено, среднее значение уровня удовлетворенности заявителей условиями ведения приема посетителей в органах власти (учреждениях), предоставляющих исследуемые услуги составляет 92,88%.

Среднее значение интегральной оценки уровня административных барьеров исследуемых государственных услуг составило 0,92. Другими словами, требования, установленные нормативно-правовыми актами, соблюдаются на 92%. Основное нарушение – несоблюдение времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуги.

Значительная часть респондентов (42,4%) отметили улучшение качества предоставления услуг в сфере предпринимательства за последние 6 лет. Еще 16,6% заявителей отметили, что качество скорее улучшилось. 12,6% респондентов указали, что качество осталось без изменений. Только 0,7% респондентов - что качество услуг ухудшилось или скорее ухудшилось (2%). Остальные 23,8% заявителей ранее услуги не получали.

*По государственным услугам* мониторинг качества предоставления был проведен на базе 14 областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области:

1. Министерство социального развития Новосибирской области;
2. Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области;
3. Министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области;
4. Департамент по охране животного мира Новосибирской области;
5. Департамент лесного хозяйства Новосибирской области;
6. Министерство здравоохранения Новосибирской области;
7. Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области;
8. Управление государственной архивной службы Новосибирской области;
9. Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области;
10. Министерство сельского хозяйства Новосибирской области;
11. Министерство строительства Новосибирской области;
12. Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области;
13. Инспекция государственного строительного надзора Новосибирской области;
14. Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области.

Всего было опрошено 958 заявителей, получавших государственные услуги в 2015 году. В ходе проведения опроса в мониторинг попало 50 государственных услуг, 12 из которых оказались наиболее востребованными (за их предоставлением обращались 3 и более процентов респондентов):

* назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области (10,75% респондентов);
* назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (10,65%);
* предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (9,81%);
* предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области (7,62%);

– предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) (6,05%);

– содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (5,95%);

– установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии (5,53%);

– присвоение звания «Ветеран труда» (4,18%);

– 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 (3,55%);

– 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 (3,24%);

– осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными (3,13%);

– государственная регистрация заключения брака (3,03%).

Практически все респонденты (92,97%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

По результатам мониторинга выявлено, что показатели качества получили от заявителей более высокие оценки, чем показатели доступности услуг (4,37 и 4,28 балла соответственно), что свидетельствует о наличии недостатков, прежде всего, в процессе информирования граждан о порядке предоставления услуг. И уровень качества, и уровень доступности государственных услуг снизился по сравнению с результатами 2014 года (на 0,21% и 0,14%, соответственно).

В среднем за получением одной государственной услуги респондентам приходилось обращаться в областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области 2,17 раза. Однако чаще всего (модальное значение) заявителям пришлось обращаться в орган власти за получением одной государственной услуги 1 раз, по 2 обращения зафиксировано по государственным услугам Министерства строительства Новосибирской области и Департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области. В разрезе востребованных государственных услуг заявители также чаще всего (модальное значение) обращались 1 раз, по 2 обращения зафиксировано по государственным услугам Министерства социального развития Новосибирской области – «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» и «Присвоение звания «Ветеран труда».

Для получения государственных услуг заявителям чаще всего не приходилось обращаться в различные инстанции (учреждения). Максимальное количество обращений зафиксировано по государственной услуге Министерства сельского хозяйства Новосибирской области «Оказание государственной поддержки садоводам, огородникам, дачникам и их садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям в Новосибирской области» – заявителям для получения данной услуги чаще всего приходилось обращаться в различные инстанции (учреждения) 3 раза.

Для получения востребованных государственных услуг заявителям также чаще всего не приходилось обращаться в различные инстанции (учреждения), 2 обращения зафиксировано по государственной услуге Министерства социального развития Новосибирской области «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения государственных услуг им необходимо было предоставить от 1 до 5 документов. В разрезе востребованных государственных услуг для получения услуг заявителем чаще всего необходимо было предоставить от 2 до 5 документов.

Чаще всего заявители получали государственные услуги в течение одного календарного дня. По услугам Министерства социального развития Новосибирской области, Департамента лесного хозяйства Новосибирской области, Министерства здравоохранения Новосибирской области, Министерства сельского хозяйства Новосибирской области модальное значение данного показателя составило 30 календарных дней, по услугам Департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области – 20 календарных дней. В разрезе востребованных государственных услуг время, затраченное на получение услуги с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата, также варьируется от 1 до 30 дней.

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов по всем государственным услугам составило 21,0 минуты, что превышает нормативное значение, установленное Указом № 601 (15 минут).

Анализ полученных в ходе опроса сведений показал, что среднее время ожидания в очереди для подачи документов превышает нормативно установленное значение в отношении государственных услуг 9 ОИОГВ НСО. Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано в отношении государственных услуг Департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области (120,00 минут) и Департамента по охране животного мира Новосибирской области (67,39 минуты). Среднее время ожидания в очереди для подачи документов по всем востребованным государственным услугам (38,73 минуты) также превышает нормативно установленное значение. Наибольшее среднее значение показателя по востребованным услугам зафиксировано в отношении государственной услуги Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (68,93 минуты). Следует отметить, что чаще всего (модальное значение) заявителям не приходилось ждать в очереди для подачи документов для получения государственных услуг, в том числе востребованных.

Среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги по всем государственным услугам составило 10,16 минуты, что не превышает нормативно установленное значение (15 минут).

Анализ полученных в ходе опроса сведений показал, что среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги превышает нормативно установленное значение в отношении государственных услуг 7 ОИОГВ НСО. Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано в отношении государственных услуг Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (61,94 минуты) и Департамента по охране животного мира Новосибирской области (60,91 минуты). В разрезе востребованных государственных услуг среднее время ожидания в очереди для подачи документов (20,51 минуты) превышает нормативно установленное значение по 8 из 12 востребованных услуг. Таким образом, в отношении данных услуг требование Указа №601 не выполнено. Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано в отношении государственной услуги Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (61,53 минуты). Однако, следует отметить, что чаще всего (модальное значение) заявителям не приходилось ждать в очереди для получения результата предоставления государственных услуг, в том числе востребованных.

Чаще всего при получении государственных услуг респонденты не несли 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 государственным услугам 12 из 14 областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области. Заявители не обращались к посредникам за получением государственных услуг Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области и Министерства сельского хозяйства Новосибирской области. Для получения востребованных государственных услуг заявители также обращались к посредникам (государственной услуги Управления по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области «Государственная регистрация заключения брака»). Всего к посредникам обращалось 6,80% респондентов.

Респонденты указали, что они привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов) по следующим причинам:

– посредник был предложен как условие получения результата;

– для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов;

– из-за сложности получения отдельных документов;

– в целях экономии времени;

– из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги.

Чаще всего услуги посредников для заявителей были бесплатными. Среди востребованных услуг максимальные затраты указаны по услуге «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» (2 000,00 руб.)

В отношении государственных услуг 4-х областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области респонденты указали, что им приходилось для получения услуги выплачивать негласно сотрудникам органа власти денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур:

– 7,10% респондентов по услуге Министерства здравоохранения Новосибирской области «Направление граждан, проживающих на территории Новосибирской области, в медицинские организации для оказания высокотехнологичной медицинской помощи, а также информирование граждан о порядке и условиях оказания государственной услуги»;

– 6,30% респондентов по услуге Департамента лесного хозяйства Новосибирской области «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан»;

– 1,8% респондентов по услуге Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (центры занятости населения) «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников»;

– 1,00% респондентов по услуге Министерства социального развития Новосибирской области «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

Основными направлениями повышения качества и доступности предоставления государственных услуг, по мнению респондентов, являются: получение информации о стадии рассмотрения обращения, вежливость и профессионализм сотрудников органа власти, сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей), доступность информации о порядке предоставления услуги, сокращение срока предоставления услуги, улучшение территориальной доступности органа власти.

Уровень *удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг* составил *89,78%.* Максимальную оценку уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг (100%) получило Управление государственной архивной службы Новосибирской области. Наименьшее значение зафиксировано в отношении государственных услуг Министерства сельского хозяйства Новосибирской области и Министерства строительства Новосибирской области (по 50,00%).

*Среднее значение интегрального уровня качества и доступности государственных услуг* в разрезе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области *составило 86,43%*. По сравнению с результатами аналогичного мониторинга, проведенного в 2014 году, наблюдается снижение данного показателя: в 2014 *среднее значение интегрального показателя* качества и доступности государственных услуг составляло 90,00%.

Наиболее высокие значения интегрального уровня качества и доступности получили Министерство строительства Новосибирской области (92,86%), Управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области (91,34%), Управление государственной архивной службы Новосибирской области (90,31%). Наименьшее значение зафиксировано в отношении государственных услуг Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (69,97%).

В разрезе востребованных государственных услуг среднее значение интегрального уровня качества и доступности государственных услуг составило 86,41%.

Самое высокое значение интегрального уровня качества и доступности услуг зафиксировано по услуге Управления по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области «Государственная регистрация заключения брака» (94,17%), самое низкое значение – по услуге Департамента по охране животного мира Новосибирской области «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» (78,54%).

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» 61,20% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в органах власти, 26,40% - скорее устраивают, 5,70% - скорее не устраивают, 5,80% - определенно не устраивают.

Большинство опрошенных считают, что качество предоставления государственных услуг либо осталось без изменений (31,50%), либо улучшилось (22,80%). 8,50% респондентов считают, что качество услуг скорее улучшилось, 2,00% - скорее ухудшилось, 2,90% - ухудшилось. Не смогли оценить изменения в качестве предоставления услуг, поскольку не получали данные услуги ранее, 31,80% респондентов, затруднились с ответом – 0,50%.

*По муниципальным услугам* опрос проводился в 35 муниципальных образованиях Новосибирской области: 5 городских округах и 30 муниципальных районах. Всего было опрошено 963 заявителя. Максимальное количество респондентов было опрошено в г. Новосибирске – 100 чел. В мониторинг попало 46 услуг.

Исполнителем проведен анализ в разрезе показателей, в разрезе муниципальных образований, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более процентов респондентов.

В ходе исследования определено, что 86,81% респондентов получили положительное решение по результатам обращения за муниципальной услугой, 13,19% - получили отказ.

Среднее значение уровня качества услуг в разрезе муниципальных образований составило 4,28 балла по пятибалльной шкале (в 2014 году – 4,52 балла). Максимальную оценку (5 баллов) не получило ни одно муниципальное образование.

По 17 муниципальным образованиям зафиксированы значения ниже среднего.

Среднее значение уровня доступности услуг в разрезе муниципальных образований составило 4,16 балла по пятибалльной шкале (в 2014 году – 4,28 балла). Также, как и по уровню качества, максимальную оценку (5 баллов) не получило ни одно муниципальное образование.

По 19 муниципальным образованиям установлены значения ниже среднего.

Среднее значение интегрального уровня качества и доступности муниципальных услуг в разрезе муниципальных образований составило 84,42%.По сравнению с результатами аналогичного мониторинга, проведенного в 2014 году, наблюдается снижение данного показателя. В 2014 году данный показатель составлял 88,8%.

Максимальное значение показателя интегрального уровня качества и доступности (100%) не достигнут ни в одном муниципальном образовании. Наибольшее значение зафиксировано в р. п. Кольцово (91,58%), наименьшее - в Доволенском районе (75,92%).

Среднее значение интегрального уровня качества и доступности муниципальных услуг в разрезе востребованных услуг составил 83,15%. В 2014 году интегральный уровень составлял 88,37%.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг составил 84,05%.

В 18 муниципальных образованиях уровень удовлетворенности ниже среднего значения (Барабинский, Доволенский, Здвинский, Каргатский, Куйбышевский, Кыштовский, Мошковский, Убинский, Черепановский, Чистоозерный, Ордынский, Тогучинский, Баганский, Искитимский, Коченевский районы, г. Искитим, г. Новосибирск, г. Бердск).

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг снизился по сравнению с результатами 2014 года.

Большинство опрошенных считают, что качество предоставления услуг за последние 6 лет либо осталось без изменений (26,89%), либо улучшилось (19,83%). 10,18% респондентов считают, что качество услуг скорее улучшилось, 1,97% - скорее ухудшилось, 2,70% - ухудшилось. Не смогли оценить изменения в качестве предоставления услуг, поскольку не получали данные услуги ранее, 35,31% респондентов, затруднились с ответом – 3,12%.

Определено, что 57,38% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в органах власти, 7,06% - скорее не устраивают, 6,23% - определенно не устраивают.

3 и более обращений зафиксировано по востребованным услугам в Венгеровском, Баганском, Барабинском, Доволенском, Здвинском, Купинском, Куйбышевском, Кыштовском, Каргатском, Краснозёрском, Колыванском, Маслянинском, Новосибирском, Ордынском, Тогучинском, Убинском, Чулымском районах, г. Новосибирске, г. Бердске, г. Искитиме.

Среди заявителей был проведен опрос о том, сколько раз им пришлось обратиться в различные инстанции (учреждения) для получения той или иной услуги. Максимальное количество обращений зафиксировано по услугам:

«Выдача разрешений на проведение земляных работ» в Кыштовском районе (10 обращений);

«Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» в Тогучинском районе (11 обращений) и г. Искитиме (10 обращений);

«Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность» в Венгеровском районе (8 обращений).

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения муниципальных услуг им необходимо было предоставить от 1 до 6 документов.

Максимальное количество документов зафиксировано по востребованным услугам в Баганском, Колыванском, Мошковском Тогучинском, Чулымском районах, г. Искитиме и г. Кольцово.

Модальное значение срока предоставления услуг по муниципальным образованиям варьируется от 1 до 30 дней.

По востребованным услугам отмечаются отдельные нарушения в отношении срока предоставления услуги, но в данном случае необходимо отметить, что заявитель не всегда корректно может определить правильно срок, в течение которого он получил услугу. Очень часто респонденты называют срок не с момента подачи документов, а с момента первого обращения в орган власти за предоставлением услуги.

На вопрос «Устраивает ли вас срок предоставления данной услуги?» 55,35% респондентов ответили «да».

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов по всем муниципальным услугам составило 9,08 минуты, что не превышает нормативно установленное значение. Таким образом*, требование Указа №601 выполнено.*

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов превышает нормативно установленное значение в отношении муниципальных услуг в 32-х муниципальных образованиях. Лишь в г. Оби, Куйбышевском и Маслянинском районах среднее время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 мин.

В целом по муниципальным образованиям чаще всего респонденты отвечали, что им не приходилось ждать в очереди на подачу документов. Среднее модальное значение времени ожидания в очереди по всем муниципальным образованиям составило 0,43 мин.

Наибольшие временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов (более 15 мин.) зафиксированы по востребованным услугам в Здвинском, Доволенском, Каргатском, Карасукском, Колыванском, Коченёвском, Кыштовском, Мошковском, Новосибирском, Ордынском, Черепановском, Чистоозерном Чулымском, г. Бердске, г. Новосибирске, г. Искитиме.

Среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги по всем муниципальным услугам составило 14,68 минуты. Таким образом, требование Указа № 601 выполнено.

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов превышает нормативно установленное значение в 13-ти муниципальных образованиях.

В целом по муниципальным образованиям большинство респондентов ответило, что им не приходилось ждать в очереди на получение результата услуги. Среднее модальное значение времени ожидания в очереди по всем муниципальным образованиям составило 0,29 мин.

По востребованным услугам отмечаются отдельные нарушения в отношении временных затрат на ожидание в очереди на получение результата услуги.

Среднее модальное значение суммы официальных расходов по всем муниципальным образованиям составило 0 руб.

По востребованным услугам отмечаются отдельные нарушения, но в данном случае необходимо отметить, что заявитель не всегда правильно может истолковать официальные расходы на получение услуги. Очень часто респонденты называют все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги.

В процессе получения услуг часть заявителей прибегала к услугам посредников. К посредникам не обращались заявители только в Болотнинском районе. В остальных муниципальных образованиях отмечены факты обращения к посредникам при получении муниципальных услуг.

В 4-х муниципальных образованиях (Сузунский, Чановский, Чистоозерный районы и г. Искитим) респонденты указали, что им приходилось для получения услуги выплачивать негласно сотрудникам органа власти денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур.

83,68% опрошенных ответили, что не возникло никаких затруднений при получении муниципальных услуг. Остальные респонденты (16,32%) отметили ряд трудностей, с которыми пришлось всё-таки столкнуться в процессе получения муниципальных услуг.

Среди основных затруднений заявители указали: хождение по многим кабинетам, учреждениям (11,74%), большие очереди (8,16%), требование избыточных документов, сведений (7,87%), отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих муниципальные услуги (7,50%), недостаточный профессиональный уровень работников органов власти (7,44%).

Выяснено, что для респондентов наибольшее значение при получении услуг в будущем имеют: получение информации о стадии рассмотрения обращения (9,80%), вежливость и профессионализм сотрудников (9,42%), сокращение срока предоставления услуги (8,94%), доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (8,89%), сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (8,76%).

*Мониторинг осведомленности* получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ проведен во всех 35 муниципальных образованиях Новосибирской области. Общее количество респондентов – 1 922. По итогам мониторинга рассчитан показатель уровня осведомленности о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе: в МФЦ -54,3%, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) - 68,30%.

Чаще всего респонденты узнавали об МФЦ из рассказов знакомых (33,8%), а также из печатных СМИ (газеты, журналы) - 29,5%. Интернет набрал 19,5% и расположился на 4-ой позиции. По вопросам информирования о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде в качестве каналов информирования лидирует информация, полученная от знакомых (32,9%), а также телевидение (27,8%), доля Интернета составляет 25,3% (3-я позиция в рейтинге).

Уровень востребованности услуг МФЦ (доля получавших услуги в МФЦ лично от общего числа опрошенных) составил 30,57%, уровень востребованности услуг в электронном виде существенно ниже – 11%.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме достаточно высокий – 93,4%.

В соответствии с требованиями Описания объекта закупки Исполнителем *проведен мониторинг удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ НСО «МФЦ»*, в том числе в разрезе филиалов и в разрезе показателей, подлежащих мониторингу.

Мониторинг удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ проводился в 20 филиалах ГАУ НСО «МФЦ» (г. Новосибирск (пл. Труда, Зыряновский, Железнодорожный), г. Обь, г. Бердск, Барабинский, Искитимский, Карасукский, Коченевский, Кочковский, Куйбышевский, Купинский, Маслянинский, Мошковский, Татарский, Тогучинский, Убинский, Чановский, Черепановский, Чулымский районы).

Всего было опрошено 522 заявителя. В ходе проведения опроса в мониторинг попала 51 услуга.

Среднее значение уровня качества государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,79 балла.

Самую низкую оценку по уровню качества получил филиал МФЦ в Тогучинском районе – 3,88 балла.

Самые высокие оценки уровня качества услуг (5 баллов) зафиксированы в 12 филиалах МФЦ (г. Бердск, Барабинский, Карасукский, Кочковский, Куйбышевский, Купинский, Маслянинский, Татарский, Убинский, Чановский, Черепановский, Чулымский районы).

Среднее значение уровня доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ составило 4,78 балла.

Самую низкую оценку по уровню доступности получил филиал МФЦ в Тогучинском районе – 3,86 балла. Также, как и в рейтинге по уровню качества, он занял последнюю позицию.

Самая высокая оценка уровня доступности услуг (5 баллов) зафиксирована в 10 филиалах МФЦ (г. Бердск, Барабинский, Карасукский Коченевский, Купинский, Маслянинский, Татарский, Убинский, Чановский, Чулымский районы).

Среднее значение интегрального уровня качества и доступности услуг составило 95,6%.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» составил 96,17%.

Максимальное значение (100%) установлено в 13 филиалах МФЦ (г. Бердск, Барабинский, Искитимский, Карасукский, Коченевский, Кочковский, Куйбышевский, Купинский, Татарский, Убинский, Чановский, Черепановский, Чулымский районы).

В целом по сравнению с 2014 годом и по уровню качества, и по уровню доступности наблюдается положительная динамика.

Установлено, что 9,29% опрошенных считают, что качество предоставления услуг за последние 6 лет улучшилось, 11,54% - скорее улучшилось, 21,16% респондентов считают, что осталось без изменений. Не смогли оценить изменения в качестве предоставления услуг, поскольку не получали данные услуги ранее, 51,28% респондентов

В ходе проведения опроса определено, что 79,1% заявителей устраивают условия ведения приема посетителей в филиале МФЦ и лишь 1,5% - нет.

Модальное значение количества обращений заявителя в МФЦ за получением одной государственной (муниципальной) услуги варьируется от 1 до 2.

В ходе опроса выявлено, что в 11 филиалах МФЦ (Искитимский, Мошковский, Карасукский, Кочковский, Купинский, Маслянинский, Тогучинский, Черепановский районы, г. Обь, г. Новосибирск (пл. Труда), г. Бердск) некоторые респонденты указали, что им приходилось обращаться в МФЦ больше 2-х раз.

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.

Максимальное количество обращений (12 обращений) указано респондентами в Мошковском районе. Также достаточно много обращений указано в Маслянинском, Тогучинском, Искитимском и Коченевский районах.

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе МФЦ им необходимо было предоставить от 1 до 6 документов. По результатам мониторинга 2014 года установлено, что большинство заявителей предоставляли в МФЦ от 4 до 8 документов. Среднее значение составило -3,7. Максимальное количество документов отмечено при опросе в филиалах Коченевского и Татарского районов.

88,89% респондентов считают, что услуги предоставляется в сроки, установленные нормативными актами.

На вопрос «Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?» 79,1% респондентов ответили «да», 15,3% - «скорее да», 1,9% - «скорее нет», 1,5% - «нет», 2,1% - затруднились с ответом.

Наибольшие средние временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов (более 15 мин.) зафиксированы в 4 филиалах МФЦ (Новосибирск (Зыряновский), Новосибирск (пл. Труда), Тогучинский и Мошковский районы).

Максимальные значения временных затрат указаны респондентами в следующих филиалах: Мошковский район (170 мин.), г. Новосибирск (пл. Труда) (150 мин.), г. Новосибирск (Зыряновский) (150 мин.), Тогучинский район (120 мин.).

Наибольшие средние временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги зафиксированы в филиалах МФЦ Мошковского района (26,5 мин.) и Тогучинского (25,2 мин.) районов. Наименьшее среднее значение временных затрат – в филиале МФЦ Кочковского района (2,6 мин).

Максимальное значение временных затрат в очереди для получения результата услуги по филиалам МФЦ Новосибирской области варьируется от 5 до 140 мин.

Максимальное время ожидания зафиксировано в Мошковском (140 мин.) и Тогучинском (120 мин.) районах.

Среднее модальное значение суммы официальных расходов по всем филиалам МФЦ составило 0 руб.

Максимальное значение суммы финансовых затрат на получение услуг зафиксировано в филиале МФЦ Мошковского района и составляет 15 000 руб.

В процессе получения государственных и муниципальных услуг часть заявителей прибегает к услугам посредников. Так, установлено, что к посредникам обращались заявители, получавшие услуги в 5 филиалах: в г. Новосибирске (Железнодорожный), г. Оби, г. Бердске, Мошковском и Тогучинском районах. В остальных филиалах МФЦ не отмечено ни одного факта обращения к посредникам при получении услуг.

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

В целом по всем филиалам МФЦ 87,45% 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 государственных и муниципальных услуг.

Среди основных затруднений заявители указали: большие очереди (4,22%), хождение по многим кабинетам, учреждениям (2,87%), требование избыточных документов, сведений (2,70%).

Наибольшее значение при получении услуг в будущем для респондентов имеют: сокращение срока предоставления услуги (16,9%), сокращение числа требуемых документов (13,4%), сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (8,4%), удобство графика работы МФЦ (5,6%), сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (5,0%), упрощение заполнения запросов, официальных бланков (4,6%).

1. По рекомендации Заказчика (письмо от 19.10.2015 № 1813-02-38/8) Исполнителем проведено объединение двух анкет для сбора данных: анкеты для проведения социологического опроса в рамках исследования качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и анкеты для проведения социологического опроса в рамках исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна». [↑](#footnote-ref-1)
2. протокол заседания подкомиссии от 29.01.2014 №5 [↑](#footnote-ref-2)
3. <http://ar.gov.ru/ru/regulation_02_o_napravlenii/index.html> [↑](#footnote-ref-3)
4. А.Аузан, П.Крючкова «Административные барьеры в экономике: задачи дерегулирования» <http://smb.ru/> [↑](#footnote-ref-4)
5. Доклад Минэкономразвития России «О лицензировании отдельных видов деятельности в Российской Федерации» от 01.04.2013 (аналогичный доклад за 2015 год в открытых источниках найти не удалось). [↑](#footnote-ref-5)
6. <http://ar.gov.ru/> [↑](#footnote-ref-6)
7. Утверждена постановлением Правительства Новосибирской области от 09.12.2014 № 477-п [↑](#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 России [↑](#footnote-ref-9)
10. Государственная пошлина установлена в размере 800 руб. для индивидуальных предпринимателей и 4 000 руб. для юридических лиц. [↑](#footnote-ref-10)
11. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное), которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-11)
12. Среднее количество документов и сведений, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-12)
13. Нормативно установленное количество документов, необходимое для предоставления услуги, которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-13)
14. Среднее фактическое количество документов и сведений, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-14)
15. Допускается погрешность среднего значения при округлении. в таблице указано более точное значение. [↑](#footnote-ref-15)
16. Согласно Административному регламенту срок предоставления услуги составляет 15 рабочих дней. В целях сопоставимости с ответами респондентов проведен пересчет сроков в календарные дни. Норматив в календарных днях является приблизительным. [↑](#footnote-ref-16)
17. Учитывая незначительность превышения нормативного значения и приблизительность расчета норматива при переводе из рабочих в календарные дни, превышение учитываться не будет [↑](#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. 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-20)
21. Утвержден приказом Минтранса Новосибирской области от 01.12.2014 № 151 [↑](#footnote-ref-21)
22. Утверждены постановлением Правительства Новосибирской области от 25.03.2011 № 111-п [↑](#footnote-ref-22)
23. По рекомендации Заказчика (письмо от 19.10.2015 № 1813-02-38/8) Исполнителем проведено объединение двух анкет для сбора данных: анкеты для проведения социологического опроса в рамках исследования качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и анкеты для проведения социологического опроса в рамках исследования осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна». [↑](#footnote-ref-23)
24. При расчете не учитывались респонденты, которые затруднились ответить. [↑](#footnote-ref-24)
25. Доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» [↑](#footnote-ref-25)
26. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-26)
27. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-27)
28. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-28)
29. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-29)
30. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-30)
31. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-31)
32. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-32)
33. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-33)
34. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-34)
35. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-35)
36. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-36)
37. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-37)
38. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-38)
39. По результатам опроса отмечено, что 1 заявитель потратил 280 000 руб. на получение государственной услуги «Предоставление отдельным категориям граждан субсидий для приобретения или строительства жилых помещений в Новосибирской области». Однако в данном случае заявитель имел в виду собственные денежные средства, наличие которых необходимо для получения субсидии на приобретение жилья. Таким образом, указанная сумма денежных средств не относится к официальным расходам на получение государственной услуги [↑](#footnote-ref-39)
40. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-40)
41. В ходе опроса выявлено, что 1 из 2 респондентов, обращавшихся за получением государственной услуги Министерства строительства Новосибирской области «Предоставление отдельным категориям граждан субсидий для приобретения или строительства жилых помещений в Новосибирской области», воспользовался услугами посредников [↑](#footnote-ref-41)
42. В группе «Различные меры социальной поддержки» агрегировано большое количество мер социальной поддержки, за которыми респонденты, по их словам, обращались в администрацию района (города). Однозначно идентифицировать услугу, за которой обращался заявитель, в условиях телефонного опроса невозможно. [↑](#footnote-ref-42)
43. Анализ не проводился по различным мерам социальной поддержки [↑](#footnote-ref-43)
44. При расчете не учитывались респонденты, которые затруднились ответить. [↑](#footnote-ref-44)
45. Доля респондентов, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» [↑](#footnote-ref-45)
46. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-46)
47. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-47)
48. Средний уровень по Новосибирской области +/- 4,3 процентных пункта [↑](#footnote-ref-48)
49. Рейтингование проведено по показателю «Доля получавших услугу в МФЦ от общего числа респондентов» [↑](#footnote-ref-49)
50. Средний уровень по Новосибирской области +/- 6 процентных пункта [↑](#footnote-ref-50)
51. Рейтингование проведено по показателю «Доля получавших услугу в МФЦ от общего числа респондентов» [↑](#footnote-ref-51)
52. В Доволенском районе никто из респондентов не получал государственные и муниципальные услуги в электронной форме через Единый портал ГМУ, оценка удовлетворенности не может быть проведена [↑](#footnote-ref-52)
53. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. [↑](#footnote-ref-53)
54. Нет данных, МФЦ не функционировал в 2014 году [↑](#footnote-ref-54)
55. Информация представлена по МФЦ, по которым можно проследить динамику [↑](#footnote-ref-55)
56. Заявитель неоднократно обращался в МФЦ за предоставлением услуги «Выдача иностранным гражданам или лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-56)
57. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-57)
58. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 [↑](#footnote-ref-58)
59. 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-59)
60. 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-60)
61. Для физических лиц – 1 000 руб.; для юридических лиц – 15 000 руб. [↑](#footnote-ref-61)
62. Соответствие номеров и вида затруднения представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-62)
63. Соответствие номеров и вида улучшения представлено после таблицы [↑](#footnote-ref-63)
64. При расчете не учитывались респонденты, которые затруднились ответить. [↑](#footnote-ref-64)
65. В 2014 году уровень удовлетворенности оценивался по доле респондентов, ответивших «Да» на вопрос «Удовлетворены ли вы качеством и доступностью предоставления услуг» [↑](#footnote-ref-65)
66. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-66)
67. 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-67)
68. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. [↑](#footnote-ref-68)