|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | **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 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **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**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ПРИЛОЖЕНИЕ А ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА МЕТОДОМ ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ 298](#_Toc437866097)

[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](#_Toc437866098)

[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](#_Toc437866099)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Г ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА МЕТОДОМ ЛИЧНОГО ФОРМАЛИЗОВАННОГО ИНТЕРВЬЮ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФИЛИАЛАХ ГАУ НСО «МФЦ» 313](#_Toc437866100)

[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](#_Toc437866101)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Е РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СУБЪЕКТОВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА УСЛОВИЯМИ ВЕДЕНИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ 323](#_Toc437866102)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Ж РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ 460](#_Toc437866103)

[ПРИЛОЖЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. НОВОСИБИРСКЕ 617](#_Toc437866104)

[ПРИЛОЖЕНИЕ К РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. БЕРДСКЕ 631](#_Toc437866105)

[ПРИЛОЖЕНИЕ Л РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕШНЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. ИСКИТИМЕ 641](#_Toc437866106)

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

**АНКЕТА  
для проведения социологического опроса  
в рамках исследования качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и осведомленности получателей  
государственных и муниципальных услуг о возможности их получения в многофункциональных центрах**

*Вводная часть:*

**Здравствуйте!**

Меня зовут (*назовите Вашу фамилию, имя*). Я представляю компанию *(название компании)*. По заказу Правительства Новосибирской области мы проводим исследование по оценке органов власти в вашем городе (районе). Результаты опроса помогут принять меры по улучшению их работы.

Опрос займет не более 15 минут. Все ответы анонимны, результаты исследования будут использоваться только в обобщенном виде.

*По ходу проведения интервью при необходимости (если респондент спросит), коротко поясните ему основные термины, используемые в ходе опроса*

***Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)*** *– это специализированная государственная организация, главная цель которой – предоставление населению наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг в одной точке по принципу «одного окна», в удобное для заявителей время и в комфортных условиях.*

***Принцип «одного окна»*** *предусматривает предоставление государственных или муниципальных услуг после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги (в том числе – сбор справок и сведений из других ведомств), осуществляется многофункциональным центром без участия самого заявителя.*

***Единый портал государственных и муниципальных услуг*** *– специализированный сайт в сети Интернет, через который можно получить государственную или муниципальную услугу, информацию о ней или записаться на прием для получения услуги.*

*Начало опроса*

1. **Сколько вам полных лет?**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ответ открытый)*

*Опрос продолжается (переход к вопросу №2), если заявитель указывает возраст более 18 лет. Если респонденту меньше 18 лет, поблагодарите его и завершите опрос.*

1. **Как давно вы проживаете в Новосибирске / Новосибирской области?**
2. *Год и более*
3. *Менее года ЗАКОНЧИТЬ ИНТЕРВЬЮ*

*Опрос продолжается (переход к вопросу №3), если заявитель указывает, что проживает постоянно один год и более.*

*Если респондент проживает в Новосибирской области менее одного года, поблагодарите его и завершите опрос.*

1. **В каком городе или районе Новосибирской области вы проживаете:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Вариантов ответа не предлагаем, фиксируем свободный ответ респондента*

1: Новосибирск

2: Бердск

3: Искитим

4: Обь

5: Кольцово

6: Баганский район

7: Барабинский район

8: Болотнинский район

9: Венгеровский район

10: Доволенский район

11: Здвинский район

12: Искитимский район

13: Карасукский район

14: Каргатский район

15: Колыванский район

16: Коченевский район

17: Кочковский район

18: Краснозерский район

19: Куйбышевский район

20: Купинский район

21: Кыштовский район

22: Маслянинский район

23: Мошковский район

24: Новосибирский район

25: Ордынский район

26: Северный район

27: Сузунский район

28: Татарский район

29: Тогучинский район

30: Убинский район

31: Усть-Таркский район

32: Чановский район

33: Черепановский район

34: Чистоозерный район

35: Чулымский район

36: Другое **ЗАВЕРШИТЬ ИНТЕРВЬЮ**

1. **Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы за последний год в областные органы власти по каким-либо вопросам: за документами, пособиями, справками, разрешениями и т.д.:**
2. Отдел социальных пособий и выплат;
3. Служба занятости;
4. ЗАГС;
5. Гостехнадзор;
6. Государственная инспекция (государственный инспектор) по охране животного мира;
7. Департамент (отдел) лесных отношений **(государственный инспектор департамента в районе или охотинспектор)**;
8. Департамент природных ресурсов;
9. ***Иной областной орган власти (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .***
10. Не обращался

***Если отмечен код 8, то оператор уточняет по списку.***

**Вопрос 4.1. Уточните, пожалуйста, в какой именно областной орган власти Вы обращались:**

1. Министерство жилищно-коммунального хозяйства энергетики
2. Министерство здравоохранения
3. Министерство образования, науки и инновационной политики
4. Министерство сельского хозяйства
5. Министерство строительства
6. Департамент имущества и земельных отношений
7. Департамент физической культуры и спорта
8. Архив
9. Управление ветеринарии
10. Управление по госохране объектов культуры
11. Инспекция государственного строительного надзора

*Если респондент указывает, что обращался с жалобой, обращением или по иному вопросу (не за получением услуги) - то вежливо прощаемся и завершаем опрос.*

*Если есть обращение, услуга засчитывается как региональная (государственная) и опрос продолжается.*

1. **Обращались ли Вы за последний год в местные органы власти по каким-либо вопросам: за документами, пособиями, справками, разрешениями и т.д.:**
2. Мэрия;
3. Районная или городская администрация;
4. Иной орган местного самоуправления
5. Не обращался

**Вопрос 5.1. Уточните, пожалуйста, в какой именно отдел местного органа власти Вы обращались:**

1. Архитектура и строительство
2. Социальной поддержки
3. Жилищный отдел (предоставление жилья)
4. Образования (детские сады, школы)
5. По земельным вопросам
6. ЖКХ
7. Муниципальное имущество
8. Природных ресурсов
9. Торговли, рекламы

***Если заявитель указывает, что он обращался хотя бы в один из перечисленных органов (ответ «да»),*** *делаем пометку, что* ***услуга муниципальная*** *и переходим к вопросу 6.*

*Если респондент выбрал код 9 в вопросе 4 (гос. услуги) И код 4 (в вопросе 5), то вежливо прощаемся и завершаем опрос.*

***Если респондент отметил в вопросах 4 и 5 только 1 орган власти, то***

ХХХ - **1. Вы сказали, что за последний год Вы обращались** (зачитать тот орган, который отмечен – он появляется на экране у оператора). Переход к вопросу 6

***Если респондент отметил в вопросах 4 и 5 два и более органа власти (отмечены суммарно в обоих вопросах 2 и более кода), то***

ХХХ - **2. Вы сказали, что за последний год Вы обращались (зачитать те органы, которые отмечены – они появляются на экране у оператора). Пожалуйста, выберите одно посещение, о котором Вы хорошо помните и можете с нами поговорить**

(Оператор отмечает один вариант ответа, и по нему идет опрос) Переход к вопросу 6

*Начало содержательного опроса*

1. **Какие услуги Вы получали? – Соответствие органа и услуги вынесено в отдельный лист?**

*(фиксируем ответ респондента в соответствии с перечнем услуг/органов, их предоставляющих). Используется таблица соответствия официальных названий органов власти и «упрощенных» наименований, удобных для восприятия на слух. При необходимости (если респондент затрудняется с ответом) – предлагаем ему «упрощенные» наименования органов власти из таблицы соответствия.*

|  |
| --- |
|  |

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

1. Положительное решение.
2. Отказ.
3. Нахожусь в процессе получения услуги (только сдал документы).

*Если респондент выбрал ответ №3, поблагодарите его и завершите опрос.*

**Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале в целом доступность и качество предоставления полученной услуги?**

*Укажите ответ по каждой строке таблицы.*

|  | ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***оцените доступность предоставления услуги*** | | | | | |
| **8. Легко ли было найти/получить информацию о порядке получения услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **9. Была ли информация о порядке получения услуги доступной и понятной** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **10. Удобный ли график работы у органа власти** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **11. Удобно (легко) ли было получить информацию о текущем состоянии дел в ходе получения услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ***оцените качество предоставления услуги*** | | | | | |
| **12. Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **13. Комфортность помещения, где предоставляется услуга** (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **14. Профессионализм сотрудников** (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**15. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?**

1. Очень хорошо.

2. Скорее хорошо.

3. Скорее плохо.

4. Очень плохо.

5. Затрудняюсь ответить.

**16. Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти?**

1. Да.

2. Скорее да.

3. Скорее нет.

4. Нет.

5. Затрудняюсь ответить.

**17. Если у вас был опыт получения данной услуги в органе власти ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. Улучшилось.

2. Скорее улучшилось.

3. Осталось без изменений.

4. Скорее ухудшилось.

5. Ухудшилось.

6. Затрудняюсь ответить.

7. Не получал данную услугу ранее.

**18. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в орган власти за получением данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста, сколько \_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз (а)*

**19. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги?**

*Укажите, пожалуйста, сколько \_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз (а)*

**20. Сколько документов Вы предоставили в орган власти для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста, сколько документов \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**21. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в органе власти до получения конечного результата?**

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

**22. Устраивает ли вас срок предоставления данной услуги?**

1. Да.

2. Скорее да.

3. Скорее нет.

4. Нет.

5. Затрудняюсь ответить.

**23. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди для подачи документов?**

*Укажите, пожалуйста*

1. *\_\_\_\_\_\_\_ часов*
2. *\_\_\_\_\_\_\_минут*

**24. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди для получения результата услуги?**

*Укажите, пожалуйста*

1. *\_\_\_\_\_\_\_ часов*
2. *\_\_\_\_\_\_\_минут*

**25. Какова сумма ваших официальных расходов на получение данной государственной (муниципальной) услуги? *(учитывается стоимость только официальных платежей: оплата государственных пошлин, экспертиз, заключений и т.д.)***

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

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

1. Да

2. Нет.

*На вопросы 27 и 28 отвечают только респонденты, выбравшие ответ №1 «да», при выборе ответа №26 «нет» переходим к вопросу №29.*

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

1. В целях экономии времени.

2. Из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги.

3. Из-за сложности получения отдельных документов.

4. Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов.

5. Посредник был предложен как условие получения результата.

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

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

*Укажите сколько, пожалуйста*

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

**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?**

1. Да.

*Укажите сумму денежного вознаграждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

2. Нет.

**30. Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги в органе власти?**

1. Да.

2. Нет.

*На вопрос №31 отвечают только респонденты, положительно ответившие на вопрос №30. Иначе переходим к вопросу №32*

**31. С какими трудностями Вы сталкивались?** *Оператор перечисляет возможные варианты, респондент говорит «да», если сталкивался или «нет», если не сталкивался.*

1. Требование избыточных документов, сведений.

2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги.

3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги.

4. Сложность заполнения официальных форм (бланков).

5. Хождение по многим кабинетам, учреждениям.

6. Дороговизна услуг (пошлин, платежей).

7. Неудобный режим работы органа власти.

8. Большие очереди.

9. Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.).

10. Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.).

11. Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти.

12. Низкая культура сотрудников органа власти.

13. Вымогательство при оформлении документов.

14. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти.

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

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

**32. Что для вас имеет значение при получении указанной вами услуги в будущем?** *Оператор перечисляет возможные варианты, респондент говорит «да», если ему это важно или «нет», если не важно.*

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 органа власти.

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

10. Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти.

11. Улучшение территориальной доступности органа власти.

12. Возможность получить информацию о том, на какой стадии рассмотрения находится обращение.

13. Другое, *укажите*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**33. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о том, что в Новосибирской области можно получить государственные или муниципальные услуги в многофункциональном центре (МФЦ)?**

1. Да
2. Нет.

*На вопросы №34, 35, отвечают только респонденты, выбравшие при ответе на вопрос №33 вариант «1 – Да».*

*При ответе «2 - Нет» переходим к* ***вопросу 36.***

**34. Из каких источников Вы узнали о возможности получения услуг в МФЦ?**

1. по телевидению;
2. из официального сайта органа власти (местного самоуправления) в сети Интернет;
3. из официального сайта МФЦ в сети Интернет;
4. из других сайтов в сети Интернет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(по возможности уточните, какой именно)*

1. из газет, журналов;
2. из объявлений в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.)
3. рассказали в органе власти, куда я обращался;
4. рассказали знакомые;
5. иной источник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(уточните, какой именно)*

**35. Получали ли Вы лично услуги в МФЦ?**

1. Да.
2. Нет.

**36. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о том, что также можно получать услуги через Интернет с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг?**

1. Да.
2. Нет.

*На вопросы № 37, 38 отвечают только респонденты, выбравшие при ответе на вопрос№36 вариант «1 – Да».*

*При ответе «2 - Нет» благодарим и переходим к вопросу 40.*

**37. Из каких источников Вы узнали о возможности получения услуг через портал государственных и муниципальных услуг?** *(можно выбрать несколько вариантов ответа)*

1. по телевидению;
2. из официального сайта органа власти (местного самоуправления) в сети Интернет;
3. из новостных и прочих сайтов в сети Интернет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(по возможности уточните, какой именно)*

1. из газет, журналов;
2. из объявлений в общественных местах (поликлинике, школе, библиотеке и пр.)
3. рассказали в органе исполнительной власти (местного самоуправления), куда я обращался;
4. рассказали знакомые;
5. иной источник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(уточните, какой именно)*

**38. Получали ли Вы лично какую-нибудь услугу через портал государственных и муниципальных услуг?**

1. Да.
2. Нет.

*На вопрос №39 отвечают только респонденты, выбравшие при ответе на вопрос №38 вариант «1 – Да».*

*При ответе «2 - Нет» благодарим и переходим к вопросу 40.*

**39. Оцените, пожалуйста, качество предоставления услуг с использованием портала государственных и муниципальных услуг по пятибалльной шкале:**

1. Очень хорошо.

2. Скорее хорошо.

3. Скорее плохо.

4. Очень плохо.

5. Затрудняюсь ответить.

**Спасибо за ваши ответы! Ещё несколько вопросов:**

**40. Сколько Вам полных лет?**

**41. Укажите Ваш род занятий:**

1. Учусь;
2. Работаю;
3. Пенсионер.
4. Иное (не работаю, не учусь)

**42. Какое у Вас образование?**

1. Высшее или незаконченное высшее;
2. Среднее специальное (техникум, колледж и др.);
3. Полное среднее (средняя школа, профессиональное училище, профессиональный лицей);
4. Неполное среднее.

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

**Порядок расчета основных показателей качества и доступности**

**предоставления государственных и муниципальных на основе данных, полученных методом телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг**

| **№** | **Наименование показателя** | **Ед. изм.** | **Порядок расчета** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | % | Доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных и муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных. |
| 3 | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОИОГВ[[1]](#footnote-1) (ОМСУ[[2]](#footnote-2)) для получения государственных (муниципальных) услуг | мин. | Среднее арифметическое от значений времени ожидания в очереди при обращении заявителя в ОИОГВ (ОМСУ) для получения государственных (муниципальных) услуг, указанных респондентами |
| 4 | Уровень качества государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в ОИОГВ (ОМСУ) | % | Выраженное в процентном соотношении среднее арифметическое от значений баллов по пятибалльной шкале, выставленных заявителями по совокупности параметров качества государственных и муниципальных услуг: а) вежливость сотрудников ОИОГВ (ОМСУ), предоставляющих услугу; б) комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.); в) профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками ОИОГВ (ОМСУ)). |
| 5 | Уровень доступности государственных (муниципальных) услуг при их предоставлении в ОИОГВ (ОМСУ) | % | Выраженное в процентном соотношении среднее арифметическое от значений баллов по пятибалльной школе, выставленных заявителями по совокупности параметров доступности государственных и муниципальных услуг: а) доступность информации о порядке предоставления услуги; б) полнота и понятность предоставленной информации; в) удобство графика работы ОИОГВ (ОМСУ); г) получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| 6. | Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в ОИОГВ (ОМСУ) | % | Доли респондентов, указавших, что качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг: а) «улучшилось» или «скорее улучшилось»; б) «не изменилось»; в) «ухудшалось» или «скорее ухудшилось»; г) затруднились ответить |
| 7 | Количество обращений заявителя в ОИОГВ (ОМСУ) за получением одной государственной (муниципальной) услуги. | ед. | Среднее арифметическое от значений показателя ответов на вопрос «Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в орган власти (МСУ) за получением данной услуги», указанных респондентами по всем услугам |
| 8 | Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной (муниципальной) услуги. | ед. | Среднее арифметическое от значений показателя ответов на вопрос «Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги», указанных респондентами по всем услугам во всех точках опроса. |
| 9 | Количество документов, предоставляемых заявителем в ОИОГВ (ОМСУ) для получения одной государственной (муниципальной) услуги. | ед. | Среднее арифметическое от значений показателя ответов на вопрос «Какое количество документов Вы предоставили в орган власти, местного самоуправления для получения данной услуги», указанных респондентами по всем услугам во всех точках опроса. Рассчитывается по каждой услуге отдельно |
| 10 | Уровень временных издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг в ОИОГВ (ОМСУ) | % | Отношение фактических временных издержек заявителя при получении услуги к нормативно установленному сроку предоставления услуги, выраженное в процентах. Рассчитывается отдельно по каждой услуге, затем итоговый показатель рассчитывается как среднее арифметическое соответствующих показателей по всем услугам. |
| 11 | Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг. | руб. | Среднее арифметическое от значений показателя ответов на вопрос «Какова сумма ваших официальных расходов на получение данной государственной (муниципальной) услуги», указанных респондентами по всем услугам во всех точках опроса. Рассчитывается по каждой услуге отдельно. |
| 11.1 | Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг *(превышение над нормативно установленными)* | % | Отношение фактических значений финансовых издержек, полученных по результатам опроса, к нормативно установленным значениям платежей при предоставлении услуги. Рассчитывается по каждой услуге отдельно. Итоговый показатель рассчитывается как среднее арифметическое показателей, рассчитанных по каждой услуге |
| 12 | Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг в ОИОГВ (ОМСУ) | % | Доля респондентов, указавших, что они обращались к посредникам для целей получения государственных и муниципальных услуг, от общего количества опрошенных |
| 13 | Уровень коррупциогенности государственных и муниципальных услуг | % | Доля респондентов, указавших, что им приходилось выплачивать негласное вознаграждение или делать подарки для целей получения государственных и муниципальных услуг, от общего количества опрошенных |

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Ед. изм.** | **Порядок расчета** |
| 1. | Уровень осведомленности получателей государственных и муниципальных услуг о возможностях их получения по принципу «одного окна», в том числе: | | |
| 1.1. | - в МФЦ; | % | Доля респондентов, указавших, что они знают о возможности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, от общего количества опрошенных |
| 1.2. | - через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). | % | Доля респондентов, указавших, что они знают о возможности получения государственных и муниципальных услуг через ЕПГУ, от общего количества опрошенных |
| 2. | Каналы информирования заявителей о возможностях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе: | | |
| 2.1. | - в МФЦ; | % | Доля заявителей, указавших каждый канал, по которому они получили информацию о возможности получения услуг в МФЦ. Рассчитывается по каждому каналу связи, указанному в анкете. |
| 2.2. | - через Единый портал государственных и муници­пальных услуг (функций). | % | Доля заявителей, указавших каждый канал, по которому они получили информацию о возможности получения услуг через ЕПГУ. Рассчитывается по каждому каналу связи, указанному в анкете. |
| 3. | Доля граждан, получавших государственные и муниципальные услуги в МФЦ | % | Доля респондентов, указавших, что они получали государственные и муниципальные услуги в МФЦ, от общего количества опрошенных |
| 4. | Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. | % | Доля респондентов, указавших, что они получали государственные и муниципальные услуги через ЕПГУ, от общего количества опрошенных |
| 5. | Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. | % | Доля респондентов, оценивших качество предоставления государственных и муниципальных услуг через ЕПГУ как «очень хорошо» и «скорее хорошо», от общего количества опрошенных |

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

**Форма анкеты социологического опроса по исследованию удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиалов ГАУ НСО «МФЦ»**

|  |  |
| --- | --- |
| Точка опроса |  |
| Фамилия, имя, отчество интервьюера |  |
| № анкеты |  |
| Дата проведения опроса |  |
| Время проведения опроса |  |

*Опросу подлежат физические лица старше 18 лет, обратившиеся на момент опроса за получением государственной (муниципальной) услуги в филиалы ГАУ НСО «МФЦ» и получившие при этом конечный результат запрашиваемой услуги.*

*Опрос получателей услуг проводится методом личного формализованного интервью в филиалах ГАУ НСО «МФЦ».*

***Инструкция, предназначенная для интервьюера***

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

*Здравствуйте!*

*Меня зовут (назовите Вашу фамилию, имя). Я представляю компанию (название компании). По заказу Министерства экономического развития Новосибирской области мы проводим исследование по изучению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.*

*Ваше мнение будет учитываться при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Я задам вам несколько вопросов. Заверяю вас, что опрос займет всего 15 минут, а то и меньше.*

*Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Все Ваши ответы будут носить строго конфиденциальный характер.*

*Пожалуйста, ответьте на следующие вопросы анкеты. По вопросам анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением, и назовите их. Я обведу их порядковые номера или запишу ваш ответ.*

*Перед началом опроса необходимо уточнить ряд моментов:*

**Сколько вам полных лет?**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ответ открытый)*

*Опрос продолжается, если респондент указывает, что он старше 18 лет. Если респонденту меньше 18 лет, поблагодарите его и завершите опрос.*

**Вы уже получили в МФЦ результат по необходимой вам услуге?**

1. Да.
2. Нет.

*Опрос продолжается, если респондент указывает, что он получил результат по запрашиваемой услуге. Если респондент еще не получил результат услуги, поблагодарите его и завершите опрос.*

**1. Скажите, пожалуйста, какую государственную или муниципальную услугу Вы получали в МФЦ?**

|  |
| --- |
|  |

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

1. Положительное решение.
2. Отказ.

**Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале в целом доступность и качество предоставления полученной в МФЦ услуги?**

*Укажите ответ по каждой строке таблицы.*

|  | ***Очень плохо*** | ***Плохо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Хорошо*** | ***Очень хорошо*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***доступность предоставления услуги*** | | | | | |
| **3. Доступность информации о порядке предоставления услуги** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **4. Полнота и понятность предоставленной информации** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **5. Удобство графика работы МФЦ** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **6. Получение информации о стадии рассмотрения обращения** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ***качество предоставления услуги*** | | | | | |
| **7. Вежливость сотрудников МФЦ, предоставляющих услугу** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **8. Комфортность оказания услуги** (условия для заполнения посетителя­ми документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **9. Профессионализм сотрудников** (точность и правильность заполнения документов сотрудниками МФЦ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**10. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?**

1. Очень хорошо.

2. Скорее хорошо.

3. Скорее плохо.

4. Очень плохо.

5. Затрудняюсь ответить.

**11. Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в МФЦ?**

1. Да.

2. Скорее да.

3. Скорее нет.

4. Нет.

5. Затрудняюсь ответить.

**12. Если у вас был опыт получения данной услуги в МФЦ ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. Улучшилось.

2. Скорее улучшилось.

3. Осталось без изменений.

4. Скорее ухудшилось.

5. Ухудшилось.

6. Затрудняюсь ответить.

7. Не получал данную услугу ранее в МФЦ.

**13. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в МФЦ за получением данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста, сколько \_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз(а)*

**14. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги?**

*Укажите, пожалуйста, сколько \_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз(а)*

**15. Сколько документов Вы предоставили в МФЦ для получения данной услуги?**

*Укажите, пожалуйста, сколько документов \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**16. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административным регламентом, стандартом услуги)?**

1. Да.

2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

**17. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в МФЦ до получения конечного результата?**

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

**18. Устраивает ли вас срок предоставления данной услуги?**

1. Да.

2. Скорее да.

3. Скорее нет.

4. Нет.

5. Затрудняюсь ответить.

**19. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди для подачи документов?**

*Укажите, пожалуйста*

*1. \_\_\_\_\_\_\_ часов*

*2. \_\_\_\_\_\_\_минут*

**20. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди для получения результата услуги?**

*Укажите, пожалуйста*

*1. \_\_\_\_\_\_\_ часов*

*2. \_\_\_\_\_\_\_минут*

**21. Какова сумма ваших официальных расходов на получение данной государственной (муниципальной) услуги?** (*учитывается стоимость только официальных платежей: оплата государственных пошлин, экспертиз, заключений и т.д.)*

*Укажите сколько, пожалуйста*

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

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

1. Да

2. Нет.

На вопросы 22 и 23 отвечают только респонденты, выбравшие ответ №1 «да», при выборе ответа №2 «нет» переходим к вопросу №24.

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

1. В целях экономии времени.

2. Из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги.

3. Из-за сложности получения отдельных документов.

4. Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов.

5. Посредник был предложен как условие получения результата.

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

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

*Укажите сколько, пожалуйста*

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

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

1. Да.

*Укажите сумму денежного вознаграждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.*

2. Нет.

**26. С какими трудностями Вы сталкивались при получении данной услуги в МФЦ?** *Укажите то, с чем сталкивались.*

1. Затруднений не возникает.

2. Требование избыточных документов, сведений.

3. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги.

4. Ошибки в конечном результате предоставления услуги.

5. Сложность заполнения официальных форм (бланков).

6. Хождение по многим кабинетам, 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 и т.д.).

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, *укажите сами* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. Сокращение срока предоставления услуги.

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

3. Улучшение условий ведения приема посетителей.

4. Сокращение числа требуемых документов.

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

6. Уменьшение стоимости услуги.

7. Упрощение заполнения запросов, официальных бланков.

8. Удобство графика работы 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, *укажите*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

***Для физических лиц***

1. **Какое у Вас образование?**
2. Высшее или незаконченное высшее.
3. Среднее специальное (техникум, колледж и др.).
4. Полное среднее (средняя школа, профессиональное училище, профессиональный лицей).
5. Неполное среднее.
6. **Укажите Ваш род занятий:**
7. Учусь.
8. Работаю.
9. Пенсионер.
10. Иное, *укажите* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Для юридических лиц***

**30. Назовите сферу деятельности Вашего предприятия?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**31. К какому виду относится Ваше предприятие?**

1. Мелкое (количество занятых работников – до 50).
2. Среднее (количество занятых работников – от 50 до 500).
3. Крупное (количество занятых работников – свыше 500).
4. Особо крупное (количество занятых работников – свыше 1000).
5. Индивидуальный предприниматель.

*Прощаясь, интервьюер должен дать понять, что встреча была интересной, плодотворной, что интервьюируемый хорошо справился со своей задачей. Например, можно сказать: «Спасибо вам за то, что вы приняли участие в нашем опросе. Наша беседа прошла очень интересно. Приятно было пообщаться с Вами. До свидания».*

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

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

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

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»

**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»**

| **№** | **Наименование показателя** | **Ед. изм.** | **Порядок расчета** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. | % | Доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных и муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных |
| 3 | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг. | мин. | Среднее арифметическое от значений времени ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг, указанных респондентами. |
| 4 | Уровень качества государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ. | % | Выраженное в процентном соотношении среднее арифметическое от значений баллов по пятибалльной шкале, выставленных заявителями по совокупности параметров качества государственных и муниципальных услуг:  а) вежливость сотрудников МФЦ, предоставляющих услугу;  б) комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.);  в) профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками МФЦ). |
| 5 | Уровень доступности государственных (муниципальных) услуг при их предоставлении в МФЦ. | % | Выраженное в процентном соотношении среднее арифметическое от значений баллов по пятибалльной школе, выставленных заявителями по совокупности параметров доступности государственных и муниципальных услуг: а) доступность информации о порядке предоставления услуги;  б) полнота и понятность предоставленной информации;  в) удобство графика работы МФЦ;  г) получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| 6. | Динамика уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг при их предоставлении в МФЦ | % | Доли респондентов, указавших, что качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг: а) «улучшилось» или «скорее улучшилось»;  б) «не изменилось»;  в) «ухудшилось» или «скорее ухудшилось»;  г) затруднились ответить |
| 7 | Количество обращений заявителя в МФЦ за получением одной государственной (муниципальной) услуги. | ед. | Среднее арифметическое от значений показателя ответов на вопрос «Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в МФЦ за получением данной услуги», указанных респондентами по всем услугам во всех МФЦ. |
| 8 | Количество обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной (муниципальной) услуги. | ед. | Среднее арифметическое от значений показателя ответов на вопрос «Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги», указанных респондентами по всем услугам во всех точках опроса. |
| 9 | Количество документов, предоставляемых заявителем в МФЦ для получения одной государственной (муниципальной) услуги. | ед. | Среднее арифметическое от значений показателя ответов на вопрос: «Какое количество документов Вы предоставили в МФЦ для получения данной услуги?», указанных респондентами по всем услугам во всех точках опроса.  Рассчитывается по каждой услуге отдельно. |
| 10 | Уровень временных издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг в МФЦ | % | Отношение фактических временных издержек заявителя при получении услуги к нормативно установленному сроку предоставления услуги, выраженное в процентах.  Рассчитывается отдельно по каждой услуге, затем итоговый показатель рассчитывается как среднее арифметическое соответствующих показателей по всем услугам. |
| 11 | Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг. | руб. | Среднее арифметическое от значений показателя ответов на вопрос «Какова сумма ваших официальных расходов на получение данной государственной (муниципальной) услуги», указанных респондентами по всем услугам во всех точках опроса.  Рассчитывается по каждой услуге отдельно. |
| 11.1. | Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственных (муниципальных) услуг *(превышение над нормативно установленными)* | % | Отношение фактических значений финансовых издержек, полученных по результатам опроса, к нормативно установленным значениям платежей при предоставлении услуги.  Рассчитывается по каждой услуге отдельно.  Итоговый показатель рассчитывается как среднее арифметическое показателей, рассчитанных по каждой услуге. |
| 12 | Уровень востребованности услуг посредников при получении государственных и муниципальных услуг в МФЦ | % | Доля респондентов, указавших, что они обращались к посредникам для целей получения государственных и муниципальных услуг, от общего количества опрошенных. |
| 13 | Уровень коррупциогенности государственных и муниципальных услуг | % | Доля респондентов, указавших, что им приходилось выплачивать негласное вознаграждение или делать подарки для целей получения государственных и муниципальных услуг, от общего количества опрошенных. |
| 14 | Уровень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ НСО «МФЦ», в филиалах ГАУ НСО «МФЦ». | % | Доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных и муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных в МФЦ. |

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

**Государственная услуга №1 «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам**

**исполнительной власти)»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 12 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)» (далее - «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций»).

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены Министерством здравоохранения Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

Всего по услуге было опрошено 12 заявителей. Большинство опрошенных (58,3%) обращались за переоформлением лицензии, 41,7% респондентов – за получением лицензии на осуществление медицинской деятельности.

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

83,3% респондентов сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. 16,7% не сумели сдать документы с первого раза по следующим причинам:

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (50%);

- сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные (50%).

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

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

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

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

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

4) Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области.

5) Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники).

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

7) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

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

9) Отдел государственного пожарного надзора ГУ МЧС России (Госпожнадзор).

10) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области).

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, а также обращаться в банк для оплаты государственной пошлины, что в свою очередь соответствует законодательству.

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной услуги составило 12,21 документа.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 6,8 документа (от 0 до 15 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 2 до 10 документов (среднее значение – 5,8).

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

| **№**  **п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по НСО (Налоговая инспекция) | 1 | 1,5 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО (Росреестр) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО (Роспотребнадзор) | 1 | 1,13 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники) | 1 | 1,33 | 1 | 1 | 2 |
| 6 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО (Центр гигиены и эпидемиологии в НСО) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Министерство здравоохранения НСО | 1 | 1,25 | 1 | 1 | 2 |
| 8 | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Отдел государственного пожарного надзора ГУ МЧС России (Госпожнадзор) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Банк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **11** | **12,21** | **11** | **12** | **15** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

***3. Количество обращений в органы власти для получения государственной услуги***

В среднем все опрошенные обращались в орган власти для получения данной государственной услуги не более 1,75 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 - до 2».

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

Таблица 2 – 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 НСО | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО | 1 | 1,5 | 1 | 1 | 3 |
| 4 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Организации, имеющие лицензию на осуществление технического обслуживания медицинских изделий (техники) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Организации, осуществляющие поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющими ее в пользование | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО (Центр гигиены и эпидемиологии в НСО) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Министерство здравоохранения НСО | 1 | 1,75 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Отдел государственного пожарного надзора ГУ МЧС России (Госпожнадзор) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **1** | **1,2** | **1** | **1** | **3** |

Согласно данным таблицы 2, наибольшее количество раз заявители обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (3 раза). Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,2 раза, что соответствует нормативу.

Стоит отметить, что по результатам мониторинга в 2014 году было установлено, что заявители обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (4 раза). Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,63 раза.

Только 50% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 75% опрошенных, 8,3% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги и 16,7% - не знакомы с административным регламентом.

По результатам мониторинга в 2014 году было установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 33,3% опрошенных, 60% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги и 6,7% - не знакомы регламентом.

***4.Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление медицинской деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 48 до 209 дней и в среднем составляют 110,78 дня (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 3). Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – 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 документов в Управлении Федеральной налоговой службы по НСО (ФНС) | 2 | 4,5 | 2 | 4,5 | 7 |
| **2** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО (Управление Росреестра) | 2 | 3,5 | 2 | 3,5 | 5 |
| **3** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО (Центр гигиены и эпидемиологии в НСО) | 2 | 36,88 | 30 | 30 | 90 |
| **4** | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по НСО | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| **5** | Получение документов в организациях, имеющих лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской техники | 1 | 3,4 | 2 | 2 | 7 |
| **6** | Получение документов в организациях, осуществляющих поставку и реализацию медицинской техники и/или предоставляющих ее в пользование | 1 | 1,33 | 1 | 1 | 2 |
| **7** | Получение документов в отделе государственного пожарного надзора ГУ МЧС России (Госпожнадзор) | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| **8** | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **9** | Оформление лицензии в Минздраве НСО | 2 | 23,17 | 2 | 20,5 | 60 |
| **Итого в 2015 году** | | **48** | **110,78** | **77** | **99,5** | **209** |
| **Итого в 2014 году** | | **19** | **77,3** | **-** | **-** | **145** |

Согласно данным табл. 3, наибольшее количество времени затрачено заявителями при получении документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО (Центр гигиены и эпидемиологии в НСО) в среднем 36,88 дня, оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области в среднем 23,17 дня.

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 19 до 145 дней и в среднем составляли 77,3 дня. Исходя из этого, можно сделать вывод, что общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги увеличились в среднем в 1,4 раза.

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 2 до 60 дней (среднее значение – 26 дней). В 2014 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 10 до 45 дней (среднее значение – 25,07 дня).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги по лицензированию медицинской деятельности медицинских организаций[[3]](#footnote-3) (далее – Административный регламент), нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - *в течение 45 рабочих дней* (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых документов до дня принятия министерством решения о предоставлении (отказе в предоставлении) лицензии);

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменением наименования, адреса места нахождения юридического лица (если лицензиатом является юридическое лицо), изменением места жительства, имени, фамилии и (в случае, если имеется) отчества индивидуального предпринимателя, реквизитов документа, удостоверяющего его личность (если лицензиатом является индивидуальный предприниматель), прекращением лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращением выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - *в течение 10 рабочих дней* (со дня поступления в министерство заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов до дня принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - *в течение 30 рабочих дней* (со дня поступления в министерство заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов до дня принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

4) выдача лицензии - *в течение 3 рабочих дней* после дня подписания и регистрации лицензии министерством она вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - *в течение 3 рабочих дней* со дня приема министерством заявления и документов;

6) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - *в течение 5 рабочих дней* со дня получения заявления о предоставлении таких сведений;

7) прекращение действия лицензии - *в течение 10 рабочих дней* министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности.

Исходя из данных таблицы 3, можно сделать вывод, что нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области превышался.

Согласно Указу № 601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 10 до 240 минут (среднее значение – 60,83 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 60 минут (среднее значение – 11,42 мин.).

По результатам мониторинга в 2014 году время ожидания в очереди при подаче документов на получение услуги варьировалось от 1 до 30 минут (среднее значение – 6,57 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 20 минут (среднее значение – 4,93 мин.).

66,7 % опрошенных считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2014 году такого мнения придерживались 86,7% респондентов. Остальные опрошенные (33,3%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги значительными.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 750 до 12 500 рублей при нормативном размере затрат не более 7 500 руб. (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Санитарно-эпидемиологического заключение о соответствии санитарным правилам зданий, строений, сооружений и (или) помещений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Документ, подтверждающий государственную регистрацию медицинских изделий (оборудования, аппаратов, приборов, инструментов) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Документы, подтверждающие наличие у заявителя принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании зданий, строений, сооружений и (или) помещений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Договор с организацией, имеющей лицензию на осуществление технического обслуживания медицинской изделий | 0 | 800 | 0 | 0 | 4000 |
| 6 | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя медицинской организации, заместителей руководителя медицинской организации, ответственных за осуществление медицинской деятельности, руководителя структурного подразделения иной организации, ответственного за осуществление медицинской деятельности, - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, сертификата специалиста, а также дополнительного профессионального образования и сертификата специалиста по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Копии документов, подтверждающих наличие у руководителя структурного подразделения медицинской организации, осуществляющего медицинскую деятельность, - высшего профессионального образования, послевузовского (для специалистов с медицинским образованием) и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Копии документов, подтверждающих наличие у индивидуального предпринимателя - высшего медицинского образования, послевузовского и (или) дополнительного профессионального образования, предусмотренного квалификационными требованиями к специалистам с высшим и послевузовским медицинским образованием в сфере здравоохранения, и сертификата специалиста, а при намерении осуществлять доврачебную помощь - среднего медицинского образования и сертификата специалиста по соответствующей специальности | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Копии документов, подтверждающих наличие у работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры, среднего, высшего, послевузовского и (или) дополнительного медицинского или иного необходимого для выполнения заявленных работ (услуг) профессионального образования и сертификата специалиста (для специалистов с медицинским образованием) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Услуги нотариуса | 0 | 500 | 0 | 500 | 1000 |
| 13 | Оплата государственной пошлины | 750 | 3 570,8 | 3 000 | 3 000 | 7 500 |
| **Итого в 2015 году** | | **750** | **4 870,8** | **3 000** | **3 500** | **12 500** |
| **Итого в 2014 году** | | **10 400** | **12933,3** | **-** | **-** | **14 000** |

Согласно данным табл. 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 4 870,8 руб.

Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при уплате государственной пошлины (максимальное значение – 7 500 руб.).

Согласно Административному регламенту за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

- предоставление лицензии - 7 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 3 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 750 рублей;

- предоставление (выдача) дубликата лицензии - 750 рублей;

- продление срока действия лицензии - 750 рублей.

Большинство опрошенных (83,3%) считают такую сумму расходов обоснованной. Еще 8,3% респондентов указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. Остальные опрошенные (8,3%) считают сумму необоснованной.

В ходе мониторинга в 2014 году большинство опрошенных (60%) считали такую сумму расходов обоснованной.33,3% респондентов указали, что считают такую сумму расходов скорее обоснованной, чем нет. Остальные опрошенные (6,7%) затруднились ответить.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 0 до 7 500 руб. (среднее значение – 3 031,8 руб.). В 2014 году данная сумма варьировалась в большем диапазоне от 3 000 до 50 000 руб. (среднее значение – 14 125 руб.).

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 12 933,3 руб. Таким образом, можно сделать вывод о сокращении расходов заявителей при получении исследуемой услуги в 2,66 раза.

Большинство опрошенных (75%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными, 16,7% - значительными. Остальные 8,3% респондентов затруднились ответить.

В 2014 году 80% опрошенных оценивали дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными. Остальные 20% респондентов затруднились ответить.

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься медицинской деятельностью. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в 2014 году.

***7. Уровень востребованности услуг посредников при получении услуги***

В ходе мониторинга фактов привлечения посредников (сторонних организаций) выявлено не было. В 2014 году было выявлено, что у 6,7% респондентов возникла необходимость в услугах сторонних организаций (посредников) в целях экономии времени.

***8. Уровень доступности услуги***

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

Таблица 5 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,83 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,58 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,33 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,42 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[4]](#footnote-4) | 4,08 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,82 |
|  | **Среднее значение** | **3,68** |

Уровень доступности услуги составил 3,68 балла, что существенно ниже данного показателя в 2014 году (4,88 балла).

Самую низкую оценку (3,33 балла) респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы». Наивысший балл (4,08) респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей».

В 2014 году самую низкую оценку (4,43 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». Наивысший балл (5,0 баллов) респонденты присвоили параметрам «Доступность информации о порядке предоставления услуги», «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» и «Информационная доступность порядка приема заявителей».

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,42 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 3,50 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,33 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,25 |
|  | **Среднее значение** | **4,13** |

Данные таблицы 6 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,13 балла. По результатам мониторинга 2014 года уровень качества составлял 4,98 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приема)» (3,5 балла).

В 2014 году наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (4,93 балла). Остальным параметрам был присвоен наивысший балл (5,0 баллов).

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

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги снизились по сравнению с результатами 2014 года (табл. 7).

Таблица 7 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,98 | 4,13 | **-0,85** |
| **Уровень доступности** | 4,88 | 3,68 | **-1,2** |

Кроме того, 33,3% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще по 25% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось и осталось без изменений, 16,7% данную услугу ранее не получали.

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

***предоставления услуги***

16,7% заявителей столкнулись с трудностями при получении данной услуги, остальные трудностей не испытывали (83,3%). В 2014 году 91,7% опрошенных не испытывали трудностей при получении услуги.

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении государственной услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | |
| **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 30 | 10,9 |  | 50 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 30 | 15,2 | 8,3 |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 |  |  | 50 |
| 5 | Большие очереди | 30 | 10,9 |  | 50 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 40 | 2,2 |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  | 2,2 |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  | 50 |
| 12 | Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») |  |  |  | 50 |

Показательно сравнение данных результатов с данными мониторинга, проведенного по заказу Минэкономразвития Новосибирской области в 2014 году. По сравнению с прошлогодним мониторингом, в этом году респонденты отметили больше факторов, которые препятствовали получению государственной услуги, такие как:

- сложность заполнения официальных бланков;

- большие очереди;

- неудобный режим работы учреждений;

- отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги;

- избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»).

Наиболее существенными проблемами при получении исследуемой услуги заявители считают:

- сложность заполнения официальных форм (бланков) (50%);

- отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию (50%).

В ходе опроса выявлены параметры, имеющие наиболее важное значение при получении данной услуги в будущем:

1) сокращение срока предоставления услуги (50% опрошенных);

2) сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (16,7%);

3) улучшение территориальной доступности органа власти (8,3%).

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (83,3%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (25%);
* из нормативных актов (8,3%);
* на стендах в учреждении, предоставляющем государственную услугу (8,3%);
* по телефону (3,8%).

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

По результатам проведенного исследования проведен расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций», *интегральная оценка уровня административных барьеров* составила 0,88 (табл. 9).

Таблица 9 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 23,17 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 60,83 | 0,25 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 6,57 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 7 500,0 | 4 870,80 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 11[[5]](#footnote-5) | 12,21[[6]](#footnote-6) | 0,90 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 0 | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,88** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство здравоохранения Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 88%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и крайне низком уровне административных барьеров.

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2014 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,98 (или 98%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 50% респондентов, скорее устраивают - 33,3% и скорее нет - 16,7%.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги. Однако 8,3% опрошенных скорее имеет претензии к качеству работы государственного органа власти, предоставляющего данную услугу, 58,3% претензий не имеет, скорее претензий не имеет - 33,3% респондентов.

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 75% опрошенных. В 2014 году 86,7% опрошенных дали положительный ответ.

**Государственная услуга №2 «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 9 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)» (далее - «Лицензирование фармацевтической деятельности»).

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены Министерством здравоохранения Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

В ходе мониторинга было опрошено 9 заявителей. Большинство опрошенных (55,6%) обращались за переоформлением лицензии на осуществление фармацевтической деятельности. Остальные респонденты (44,4%) обращались за получением лицензии на осуществление фармацевтической деятельности.

В ходе исследования определено, что все респонденты (100%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой.

Большая часть респондентов (66,7%) сдала запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. 33,3% заявителей не сумели сдать документы с первого раза по следующим причинам:

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (66,7%);

- сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные (33,3%).

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы власти:

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

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

3) Министерство здравоохранения Новосибирской области.

4) Иные органы власти (организации).

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такие процедуры как заверение документов у нотариуса, а также обращаться в банк для оплаты государственной пошлины, что в свою очередь соответствует законодательству.

По словам респондентов (11,1%) им приходилось обращаться в иные организации[[7]](#footnote-7), что не предусмотрено законодательством.

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной услуги составило 6,29 документов. По результатам мониторинга в 2014 году заявителям потребовалось в среднем 8,47 документов.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1.

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по НСО (Налоговая инспекция) | 1 | 1,67 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО (Роспотребнадзор) | 1 | 1,25 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | Министерство здравоохранения НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Банк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Иные органы власти (организации) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **6** | **6,92** | **7** | **7** | **8** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 3 до 10 (среднее значение – 5,57 документа). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 3 до 7 документов (среднее значение – 4,38 документа).

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

В среднем все опрошенные обращались в орган власти для получения данной государственной услуги не более 1,5 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 - до 2».

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

Таблица 2 – 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 | 1 | 1,33 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области | 1 | 2,13 | 1 | 1,5 | 5 |
| 4 | Министерство здравоохранения Новосибирской области | 1 | 1,5 | 1 | 1 | 3 |
| 5 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | Иные органы власти (организации) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **1** | **1,4** | **1** | **1** | **5** |

Согласно данным таблицы 2, максимальное значение количества обращений выявлено в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (Роспотребнадзор) – 2,13 раза. Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,4 раза, что соответствует нормативному значению.

Стоит отметить, что в ходе прошлогоднего мониторинга максимальное количество обращений заявителей также было зафиксировано в Роспотребнадзоре и составило 4 раза.

Только 33,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. В 2014 году 100% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете.

Определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 44,4% опрошенных, 33,3% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги и 22,2% - не знакомы с административным регламентом.

***4. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование фармацевтической деятельности» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 6 до 57 дней и в среднем составляют 30,67 дня (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 3).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – 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 документов в Управлении Федеральной налоговой службы по НСО | 3 | 6 | 3 | 5 | 10 |
| 3 | Получение документов в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Услуги нотариуса | 0 | 0,67 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Оформление лицензии в Минздраве НСО | 2 | 23 | 30 | 25 | 45 |
| **Итого в 2015 году** | | **6** | **30,67** | **35** | **32** | **57** |
| **Итого в 2014 году** | | **39** | **56,97** | **-** | **-** | **107** |

Согласно данным табл. 3, наибольшее количество времени затрачено заявителями при оформлении лицензии в Минздраве Новосибирской области (максимальное значение - 45 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 39 до 107 дней и составляют в среднем 56,97 дня. Исходя из этого, можно сделать вывод, что общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги сократились в среднем в 1,86 раза.

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 1 до 60 дней (среднее значение – 55,56 дня). В 2014 году заявители указали, что оптимальным является срок от 5 до 15 дней (среднее значение – 10,93 дня).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги по лицензированию фармацевтической деятельности[[8]](#footnote-8) (далее – Административный регламент), нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) лицензии - *45 (сорок пять) рабочих дней* со дня поступления в лицензирующий орган надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении лицензии и других документов (сведений);

2) принятие решения о переоформлении (об отказе в переоформлении) лицензии (в случаях реорганизации юридического лица в форме преобразования, изменения его наименования, адреса места нахождения, в случаях изменения места жительства, имени, фамилии и (в случае, если имеется) отчества индивидуального предпринимателя, реквизитов документа, удостоверяющего его личность) - *10 (десять) рабочих дней* со дня поступления в лицензирующий орган надлежащим образом оформленного заявления о переоформлении лицензии и других документов (сведений);

3) принятие решения о переоформлении (об отказе в переоформлении) лицензии (в случаях изменения адресов мест осуществления юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем лицензируемого вида деятельности, перечня выполняемых работ, оказываемых услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности) - *30 (тридцать) рабочих дней* со дня поступления в лицензирующий орган надлежащим образом оформленного заявления о переоформлении лицензии и документов;

Таким образом, исходя из данных таблицы 3, можно сделать вывод, что нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

Согласно Указу № 601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 10 до 120 минут (среднее значение – 53,33 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 60 минут (среднее значение – 19,38 мин.). Указанные временные издержки не соответствуют нормативно установленным значениям.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 1 до 60 минут (среднее значение – 9,13 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 10 минут (среднее значение – 7,2 мин.).

Большинство опрошенных (55,6%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, 44,4% считают издержки значительными. В 2014 году посчитали временные издержки незначительными 66,7% респондентов, 26,7% посчитали издержки значительными и 6,7% - затруднились ответить.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 700 до 8 740 руб. (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№**  **п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| **1** | Копии документов, подтверждающих наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании необходимых для осуществления фармацевтической деятельности оборудования и помещений, соответствующих установленным требованиям | 0 | 66,67 | 0 | 0 | 200 |
| **2** | Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии помещений требованиям санитарных правил (за исключением медицинских организаций, обособленных подразделений медицинских организаций) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **3** | Копии документов о высшем или среднем фармацевтическом образовании и сертификатов специалистов у руководителя организации, индивидуального предпринимателя и работников заявителя (за исключением обособленных подразделений медицинских организаций) | 0 | 10 | 0 | 0 | 40 |
| **4** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **5** | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **6** | Услуги нотариуса | 0 | 500 | 0 | 500 | 1 000 |
| **7** | Оплата государственной пошлины | 700 | 4 225 | 4 000 | 3 800 | 7 500 |
| **Итого в 2015 году** | | **700** | **4 801,7** | **4 000** | **4 300** | **8 740** |
| **Итого в 2014 году** | | **600** | **1 540** | **-** | **-** | **2 600** |

Согласно данным табл. 4, общий размер затрат, связанный с получением услуги, в среднем составил 4 801,7 руб.

Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при уплате государственной пошлины (максимальное значение – 7 500 руб.).

Согласно Административному регламенту за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

- предоставление лицензии - 7 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 3 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 750 рублей;

- предоставление (выдача) дубликата лицензии - 750 рублей;

- продление срока действия лицензии - 750 рублей.

Как следует из таблицы 4, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 1 540 руб. Таким образом, можно сделать вывод об увеличении расходов заявителей при получении исследуемой услуги в среднем в 3,18 раза. Это может быть связано с увеличением размера уплачиваемой государственной пошлины в текущем году по сравнению с предыдущим годом.

По мнению заявителей, общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 5 714,29 руб. (от 0 до 20 000 руб.). В 2014 году данная сумма варьировалась в большем диапазоне от 500 до 2 600 руб. (среднее значение - 1 258,33 руб.).

Кроме того, большинство опрошенных (77,8%) считают сумму официальных расходов на получение данной услуги вполне обоснованной. Остальные респонденты (22,2%) считают сумму официальных расходов скорее обоснованной.

77,8% опрошенных ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами как незначительные, остальные 22,2% - значительными.

В 2014 году 60% опрошенных оценивали дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами как незначительные, остальные 40% затруднились с ответом.

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

11,1 % респондентов отмечают, что для получения данной услуги приходилось выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур, необходимых для получения лицензии на право заниматься фармацевтической деятельностью. При этом сумма вознаграждения составила 800 руб. В 2014 году респонденты не сталкивались с практикой неформальных платежей по данной услуге.

***7. Уровень востребованности услуг посредников***

В ходе мониторинга фактов привлечения посредников (сторонних организаций) выявлено не было.

Результаты мониторинга в 2014 году показали, что 6,7% заявителей пользовались услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги. При этом сумма затрат на эти услуги составила 25 000 руб.

***8. Уровень доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 5). Уровень доступности услуги составил 3,75 балла. В 2014 году аналогичный показатель составил 4,70 балла. Можно сделать вывод, что доступность услуги значительно снизилась.

Таблица 5 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,89 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,67 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,67 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,50 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[9]](#footnote-9) | 4,00 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,78 |
|  | **Среднее значение** | **3,75** |

Самую высокую оценку (4,00 балла) респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей». Ниже остальных респонденты оценили территориальную доступность учреждения (3,50 балла). В ходе прошлогоднего мониторинга параметр «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» получил наивысшую оценку (5,00 баллов).

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,22 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 3,78 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,11 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,33 |
|  | ***Среднее значение*** | **4,11** |

Данные таблицы 6 позволяют сделать вывод, что уровень качества услуг выше доступности исследуемой услуги. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,11 балла.

Стоит отметить, что в 2014 году среднее значение уровня качества составляло 4,92 балла. Таким образом, уровень качества снизился по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга на 0,81 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приема)» (3,78 балла). Наивысшую оценку – по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» - 4,33 балла.

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

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги снизились по сравнению с результатами 2014 года (табл. 7).

Таблица 7 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,92 | 4,11 | **- 0,81** |
| **Уровень доступности** | 4,70 | 3,75 | **-0,95** |

Кроме того, 33,3% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще 11,1% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось, 22,2% респондентов отметили, что качество осталось без изменений, 33,3% данную услугу ранее не получали.

***11. Оценка перспектив совершенствования качества  
и порядка предоставления услуги***

11,1% заявителей столкнулись с трудностями при получении данной услуги, остальные трудностей не испытывали (88,9%).

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении государственной услуги (табл. 8). Из таблицы 8 видно, что единственной проблемой, с которой столкнулись заявители при получении лицензии на осуществление фармацевтической деятельности, является требование избыточных документов, сведений (100%). Примечательно, что по результатам мониторинга 2014 года респонденты сталкивались с такой же единственной проблемой.

Таблица 8 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших данный фактор, %** | | |
| **2013** | **2014** | **2015** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 10,3 |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 6,9 |  |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |  |  |
| 5 | Большие очереди | 10,3 |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 3,4 |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  | 13,3 | 100 |

Наиболее существенной проблемой при получении исследуемой услуги заявители считают требование избыточных документов, сведений (100% респондентов).

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем заявители считают:

- сокращение срока предоставления услуги – 66,7%;

- сокращение числа требуемых документов – 22,2%;

- улучшение территориальной доступности органа власти – 11,1%.

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (88,9%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (22,2%);
* по телефону (22,2%);
* из нормативных актов (11,1%).

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

По результатам проведенного исследования *Интегральная оценка уровня административных барьеров* по государственной услуге «Лицензирование фармацевтической деятельности» составила 0,85 (табл. 9).

Таблица 9 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 23 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 53,33 | 0,28 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 19,38 | 0,77 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 7 500,0 | 4 225 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,4 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 6[[10]](#footnote-10) | 6,92[[11]](#footnote-11) | 0,87 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,85** |

Уровень административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерства здравоохранения Новосибирской области (уровень соблюдения нормативных значений показателей) составил 85%, что свидетельствует о достаточно низком уровне административных барьеров.

По итогам мониторинга 2014 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,97 (или 97%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили только 33,3% респондентов, остальные 66,7% опрошенных выбрали ответ «скорее да, чем нет».

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги и претензий к качеству работы государственного органа власти, предоставляющего услугу, не имеет.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 77,8% опрошенных. В 2014 году уровень удовлетворенности заявителей условиями ведения предпринимательской деятельности составлял 80%.

**Государственная услуга №3 «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 8 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений)» (далее - «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств»).

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены Министерством здравоохранения Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

В ходе мониторинга было опрошено 8 заявителей, получивших или переоформивших лицензию на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств в 2015 году.

Большинство опрошенных (62,5%) обращались за переоформлением лицензии на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств, остальные заявители (37,5%) обратились за получением лицензии.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. 87,5% респондентов сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. 12,5% не сумели сдать документы с первого раза, поскольку сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

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

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

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

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

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

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса, а также обращаться в банк для оплаты государственной пошлины, что в свою очередь соответствует законодательству.

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной услуги составило 8,6 документа. В 2014 году среднее количество документов составило - 11,27.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1. По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 10,38 документа (от 2 до 55 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 1 до 14 документов (среднее значение – 4,93).

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по НСО (Налоговая инспекция) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы РФ по контролю за оборотом наркотиков по НСО | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью | 1 | 1,6 | 1 | 1 | 4 |
| 5 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Банк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **8** | **8,6** | **8** | **8** | **11** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

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

В среднем все опрошенные обращались в орган власти для получения данной государственной услуги не более 1,55 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 - до 2».

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

Таблица 2 – 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 НСО | 1 | 1,5 | 1 | 1,5 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по НСО | 1 | 1,71 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Медицинские государственные и муниципальные учреждения, имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью | 1 | 2,6 | 1 | 2 | 5 |
| 5 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Министерство здравоохранения НСО | 1 | 1,5 | 1 | 1,5 | 2 |
| **Итого:** | | **1** | **1,55** | **1** | **1,5** | **5** |

Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,55 раза, что соответствует нормативу. Наибольшее количество раз заявителям пришлось обратиться в организации и учреждения, имеющие право заниматься охранной деятельностью до 5 раз (среднее значение – 2,6 раза).

По результатам прошлогоднего мониторинга, заявителям не приходилось обращаться в органы власти и учреждения при получении государственной услуги более 2 раз. Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило тогда 1,19 раза.

Необходимо указать, что все респонденты (100%) отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Все респонденты (100%) хорошо знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

В 2014 году хорошо знакомы с текстом административного регламента были лишь 66,7% опрошенных и 33,3% указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

***4. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 18 до 109 дней и составляют в среднем 51,2 дня (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 3).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – 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 документов в Управлении Федеральной налоговой службы по Новосибирской области | 2 | 3,5 | 2 | 3,5 | 5 |
| 2 | Получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области | 7 | 16 | 7 | 14 | 30 |
| 3 | Получение документов в медицинских государственных и муниципальных учреждениях, имеющих лицензию на осуществление медицинской деятельности по психиатрии и психиатрии-наркологии; | 1 | 5,4 | 1 | 1 | 21 |
| 4 | Получение документов в организациях и учреждениях, имеющих право заниматься охранной деятельностью | 1 | 9,67 | 10 | 10 | 21 |
| 5 | Отправление документов почтовой службой | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 6 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области | 5 | 14,63 | 10 | 10 | 30 |
| **Итого в 2015 году** | | **18** | **51,2** | **31** | **39,5** | **109** |
| **Итого в 2014 году** | | **24** | **42,84** | **-** | **-** | **60** |

Согласно данным табл. 3, наибольшее количество времени затрачено заявителями на получение документов в Управлении Федеральной службы Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков по Новосибирской области и на оформление лицензии в Минздраве Новосибирской области (максимальное значение – 30 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьировались от 24 до 60 дней и составили в среднем 42,84 дня.

Согласно данным, представленным в таблице 3, можно сделать вывод, что общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги увеличились (в среднем в 1,2 раза).

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 10 до 35 дней (среднее значение – 19,63 дня). В 2014 году, по мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги являлся срок от 7 до 21 дней (среднее значение – 11,93 дня).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги по лицензированию деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений (далее – Административный регламент)[[12]](#footnote-12), нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - *в течение 45 рабочих дней* (с даты поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых документов до даты принятия министерством решения о предоставлении (отказе в предоставлении) лицензии);

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменения его наименования, адреса места нахождения, прекращения лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращения выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - *в течение 10 рабочих дней* (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов до даты принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - *в течение 30 рабочих дней* (со дня поступления в министерство надлежащим образом оформленного заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов до даты принятия министерством решения о переоформлении (отказе в переоформлении) лицензии);

4) выдача лицензии - *в течение 3 рабочих дней* после дня подписания и регистрации лицензии министерством, вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - *в течение 3 рабочих дней* с даты приема министерством заявления и документов;

6) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - *в течение 5 рабочих дней* со дня получения заявления о предоставлении таких сведений;

7) прекращение действия лицензии - в *течение 10 рабочих дней* министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности.

Исходя из данных табл. 3, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве здравоохранения Новосибирской области не был превышен.

Согласно Указу №601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги заявители затратили от 10 до 35 минут (среднее значение – 19,63 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги - от 0 до 30 минут (среднее значение – 12,5 мин.).

По результатам прошлогоднего мониторинга, установлено, что на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги заявители затратили от 1 до 60 минут (среднее значение – 7 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги - от 1 до 40 минут (среднее значение – 5,07 мин.).

Большинство опрошенных (75%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. В 2014 году такой ответ дали 80% опрошенных. 12,5% считают дополнительные временные издержки при получении услуги значительными. Остальные опрошенные (12,5%) затруднились дать ответ на этот вопрос.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 4 400 до 25 400 руб. (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующих установленным требованиям и необходимых для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений помещений и земельных участков | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 |
| 2 | Копии документов, которые подтверждают наличие у заявителя на праве собственности или на ином законном основании соответствующего установленным требованиям и необходимого для осуществления деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений оборудования | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 |
| 3 | Договор оказания услуг с организациями и учреждениями, имеющими право заниматься охранной деятельностью | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Копия сертификата специалиста, подтверждающего соответствующую профессиональную подготовку руководителя заявителя или руководителя соответствующего подразделения заявителя | 1 200 | 1 200 | 1 200 | 1 200 | 1 200 |
| 5 | Копии справок об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязанностями должны иметь доступ к наркотическим средствам, психотропным веществам, заболеваний наркоманией, токсикоманией, хроническим алкоголизмом | 1 000 | 4 666,7 | 1 000 | 1 000 | 12 000 |
| 6 | Копия заключения об отсутствии у работников, которые в соответствии со своими служебными обязан­ностями должны иметь доступ к наркотическим средствам или психотропным веществам либо культиви­руемым наркосодержащим растениям, непогашенной или неснятой судимости за преступление средней тяжести, тяжкое, особо тяжкое преступление или преступление, связанное с незаконным оборотом наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров либо с незаконным культивированием наркосодержащих растений, в том числе за преступление, совершенное за пределами РФ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Копия заключения о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Услуги нотариуса | 1200 | 1 200 | 1 200 | 1 200 | 1 200 |
| 10 | Оплата государственной пошлины | 0 | 2221,4 | 800 | 800 | 10 000 |
| **Итого в 2015 году** | | **4 400** | **10 288** | **5 200** | **5 200** | **25 400** |
| **Итого в 2014 году** | | **600** | **880** | **-** | **-** | **3 000** |

Согласно данным табл. 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 10 288 руб.

Согласно Административному регламенту за предоставление государственной услуги заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

- предоставление лицензии - 7 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 3 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 750 рублей;

- предоставление (выдача) дубликата лицензии - 750 рублей;

- продление срока действия лицензии - 750 рублей.

Как следует из табл. 4, в Новосибирской области по данной услуге отмечен факт превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам при уплате государственной пошлины (максимальное значение – 10 000 руб.).

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 880 руб. Таким образом, можно сделать вывод о существенном увеличении общих расходов заявителей при получении исследуемой услуги в среднем в 11,69 раз.

Все респонденты ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами незначительными. В 2014 году 86,7% опрошенных ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами незначительными, остальные 13,3% затруднились с ответом.

75% опрошенных считают сумму официальных расходов на получение данной услуги вполне обоснованной, еще 12,5% считают такую сумму скорее обоснованной, чем нет. Остальные 12,5% респондентов считают сумму расходов необоснованной.

В 2014 году все респонденты считали сумму официальных расходов за данную услугу вполне обоснованной.

По мнению заявителей, общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 2 321,43 руб. (от 0 до 10 000 руб.).

По мнению заявителей, в 2014 году общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 800 руб. (от 400 до 3 000 руб.).

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

В ходе мониторинга было выявлено, что респонденты не сталкивались с практикой неформальных платежей по данной услуге.

Результаты мониторинга в 2014 году показали, что 6,7% респондентов отметили, что сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься деятельностью, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ. Сумма затрат при этом составила 600 рублей.

***7. Уровень востребованности услуг посредников***

Необходимо также отметить, что ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***8. Уровень доступности услуги***

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

Таблица 5 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,75 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,75 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,63 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,75 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[13]](#footnote-13) | 4,38 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,75 |
|  | **Среднее значение** | **4,50** |

Уровень доступности услуги составил 4,50 балла. По итогам мониторинга 2014 года уровень доступности составлял 4,88 балла. Можно сделать вывод, о снижении уровня доступности по данной услуге.

Самую низкую оценку (3,75 балла) заявители выставили по параметру «Территориальная доступность учреждений».

В 2014 году самую низкую оценку (4,73) респонденты присвоили параметрам «Удобство графика работы». Наивысшую оценку заявители поставили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» (5,0 баллов).

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,75 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,00 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,75 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,63 |
|  | **Среднее значение** | **4,53** |

Данные таблицы 6 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества исследуемой услуги составил 4,53 балла, что ниже прошлогоднего результата (4,98 баллов).

Наименьшую оценку заявители присвоили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приема)» - 4,00 балла. По результатам прошлогоднего мониторинга данный параметр также набрал наименьший балл 4,33.

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

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги снизились по сравнению с результатами 2014 года (табл. 7).

Таблица 7 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,88 | 4,50 | **-0,38** |
| **Уровень доступности** | 4,98 | 4,53 | **-0,45** |

Кроме того, 37,5% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще 12,5% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось, 12,5% респондентов отметили, что качество осталось без изменений. Остальные 37,5% данную услугу ранее не получали.

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

***предоставления услуги***

По результатам опроса выявлено, что заявители – представители бизнеса не сталкивались с проблемами, затрудняющими оформление документов в государственных учреждениях для получения данной услуги (табл. 8).

В 2014 году основными проблемами, с которыми сталкивались заявители при получении лицензии, являлся неудобный режим работы учреждений и требование избыточных документов, сведений (по 6,7%).

Кроме того, заявители не отмечали существенных проблем при получении исследуемой услуги. В 2014 году 73,3% респондента отметили, что существенные проблемы отсутствуют.

Таблица 8 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2012 год** | **2013**  **год** | **2014**  **год** | **2015**[[14]](#footnote-14)  **год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |  |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 25 | 13,3 |  |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 12,5 |  | 6,7 |  |
| 5 | Большие очереди | 12,5 |  |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |  |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  |  | 6,7 |  |

В ходе опроса определено, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем заявители считают следующие:

|  |  |
| --- | --- |
| сокращение срока предоставления услуги | 25% |
| улучшение условий ведения приема посетителей | 12,5% |
| сокращение числа требуемых документов |
| уменьшение стоимости услуги |
| упрощение заполнения запросов, официальных бланков |
| доступность информации о порядке предоставления услуги |
| улучшение территориальной доступности органа власти |

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (75%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (25%);
* из нормативных актов (25%).

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

По результатам проведенного исследования *интегральная оценка уровня административных барьеров* по государственной услуге «Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений» составила 0,92(табл. 9).

Таблица 9 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Среднее фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 14,63 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 19,63 | 0,76 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 12,5 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 7 500,0 | 2 221,43 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,55 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 6[[15]](#footnote-15) | 8,6[[16]](#footnote-16) | 0,70 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,92** |

Уровень соблюдения нормативных значений показателей по исследуемой услуге составил 92%, что свидетельствует о низком уровне административных барьеров. По итогам мониторинга 2014 года интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,95 (или 95%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 75% респондентов, еще 25% респондентов ответили, что условия скорее устраивают.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги и претензий к качеству работы государственного органа власти, предоставляющего услугу, не имеет.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 87,5% опрошенных. В 2014 году уровень удовлетворенности заявителей условиями ведения предпринимательской деятельности составлял 100%.

**Государственная услуга №4 «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Лицензирование образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» (далее - «Лицензирование образовательной деятельности организаций»).

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены Министерством образования, науки и инновационной политики Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

В ходе мониторинга было опрошено 20 заявителей – организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области.

Большинство респондентов (65%) обращались за переоформлением лицензии на осуществление образовательной деятельности. Остальные опрошенные (35%) за получением лицензии на осуществление образовательной деятельности.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Однако, только 65% респондентов сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. В качестве причин, по которым не смогли сдать документы с первого раза, заявители указали следующие:

- сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов (71,4%);

- сотрудник не принял документы, т.к. они были неправильно заполнены (ошибки) (42,9%);

- сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные (14,3%).

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

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

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

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

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

4) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (ФГУ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»).

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

6) Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области.

7) Отдел государственного пожарного надзора ГУ МЧС России (Госпожнадзор).

8) Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области (МФЦ).

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такие процедуры как заверение документов у нотариуса и оплату государственной пошлины в финансовой организации, что в свою очередь соответствует законодательству.

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги составило 10,7 документа. По результатам мониторинга в 2014 году заявителям потребовалось в среднем 8,4 документа.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1.

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по НСО (Налоговая инспекция) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО (Росреестр) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО (Роспотребнадзор) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | ФГУ «Центр гигиены и эпидемиологии в НСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по НСО | 1 | 1,5 | 1 | 2 | 2 |
| 6 | Министерство образования НСО | 1 | 1,2 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | Отдел государственного пожарного надзора ГУ МЧС России (Госпожнадзор) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Банк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | МФЦ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **10** | **10,7** | **10** | **11** | **12** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 5,17 документа (от 2 до 15 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальным является предоставление от 3 до 5 документов (среднее значение – 3,87).

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

В среднем все опрошенные обращались в орган власти для получения данной государственной услуги не более 1,24 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 - до 2».

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

Таблица 2 – 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 НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | ФГУ «Центр гигиены и эпидемиологии в НСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Управление Росреестра по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | ГУ МЧС России по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Министерство образования, науки и инновационной политики НСО | 1 | 1,24 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | Отдел государственного пожарного надзора ГУ МЧС России (Госпожнадзор) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Нотариус | 1 | 1,2 | 1 | 1 | 2 |
| 9 | МФЦ | 1 | 1,5 | 1 | 1 | 2 |
| **Итого:** | | **1** | **1,1** | **1** | **1** | **2** |

Согласно данным таблицы 2, среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,1 раза, что соответствует нормативному значению.

Только 60% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Примечательно, что в 2014 году только 13,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете.

Хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 70% опрошенных, 25% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги и 5% - не знакомы с административным регламентом.

***4. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование образовательной деятельности организаций» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 8 до 130 дней и составляют в среднем 55,98 дня (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 3).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – 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 документов в Управлении Федеральной налоговой службы по НСО | 3 | 5 | 3 | 5 | 7 |
| **2** | Получение документов в Главном управлении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по НСО | 0 | 5,5 | 0 | 3,5 | 15 |
| **3** | Получение документов в ФГУ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области» | 0 | 20,1 | 30 | 18 | 60 |
| **4** | Получение документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО | 0 | 0,33 | 0 | 0 | 1 |
| **5** | Заключение договора с медицинской орга­низацией либо организацией, осуществляю­щей производство лекарственных средств, организацией, осуществляющей производ­ство и изготовление медицинских изделий, аптечной организацией, судебно-экспертным учреждением | 0 | 0,5 | 0 | 0,5 | 1 |
| **6** | Отдел государственного пожарного надзора ГУ МЧС России (Госпожнадзор) | 3 | 7,33 | 3 | 5 | 14 |
| **7** | Отправление документов почтовой службой | 0 | 0,5 | 0 | 0,5 | 1 |
| **8** | Услуги нотариуса | 0 | 0,83 | 1 | 1 | 1 |
| **9** | Оформление лицензии в Министерстве образования, науки и инновационной политики НСО | 2 | 15,89 | 30 | 14 | 30 |
|  | **Итого в 2015 году** | **8** | **55,98** | **67** | **47,5** | **130** |
|  | **Итого в 2014 году** | **17** | **100,5** | **-** | **-** | **541** |

Согласно данным табл. 3, наибольшее количество времени затрачено заявителями на получение документов в ФГУ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области» (максимальное значение – 60 дней) и оформление лицензии в Министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области (максимальное значение – 30 дней).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьировались от 17 до 541 дней и составили в среднем 100,5 дня. Согласно данным мониторинга 2015 года, общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги существенно снизились (в среднем в 1,8 раза).

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 2 до 30 дней (среднее значение – 17,4 дня). В 2014 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 7 до 30 дней (среднее значение – 17,8 дня).

Согласно административному регламенту предоставления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в сфере образования, государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности[[17]](#footnote-17) (далее – Административный регламент), нормативно установленный срок составляет:

1) Принятие уполномоченным органом решения о предоставлении или об отказе в предоставлении лицензии осуществляется в срок, не превышающий *45 рабочих дней* со дня приема уполномоченным органом заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к нему документов представлены в полном объеме.

2) Принятие уполномоченным органом решения о предоставлении временной лицензии осуществляется в срок, не превышающий *10 рабочих дней* со дня приема уполномоченным органом заявления соискателя лицензии о предоставлении временной лицензии и прилагаемых к нему документов.

3) Принятие уполномоченным органом решения о переоформлении лицензии и (или) приложения (приложений) к лицензии или об отказе в переоформлении лицензии и (или) приложения (приложений) к лицензии в случаях, предусмотренных [частями 7](consultantplus://offline/ref=E092EC99C32140475E1CB551A97E121AEC37C9822D4958D66003DFF892C5BF53ACB484F0FD3086E3F9O1I) и [9 статьи 18](consultantplus://offline/ref=E092EC99C32140475E1CB551A97E121AEC37C9822D4958D66003DFF892C5BF53ACB484F0FD3086E3F9O3I) Федерального закона от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности", осуществляется в срок, не превышающий *30 рабочих дней* со дня приема уполномоченным органом заявления о переоформлении лицензии и (или) приложения (приложений) к лицензии и прилагаемых к нему документов.

4) Принятие уполномоченным органом решения о переоформлении лицензии и (или) приложения (приложений) к лицензии либо об отказе в переоформлении лицензии и (или) приложения (приложений) к лицензии в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в срок, не превышающий *10 рабочих дней* со дня приема уполномоченным органом заявления о переоформлении лицензии и (или) приложения (приложений) к лицензии и прилагаемых к нему документов.

5) Принятие уполномоченным органом решения о переоформлении лицензии и (или) приложения (приложений) к лицензии в связи с установлением бессрочного действия лицензии может осуществляться в срок, превышающий *10 дней*, при условии переоформления лицензии и (или) приложения (приложений) к лицензии в пределах срока ее действия.

Исходя из данных табл. 3, нормативный срок оформления лицензии в Министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области превышен не был.

Согласно Указу №601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 180 минут (среднее значение – 25,65 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 15 минут (среднее значение – 6,15 мин.).

По результатам мониторинга в 2014 году на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 1 до 15 минут (среднее значение – 3,8 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 40 минут (среднее значение – 4 мин.).

Большинство опрошенных (70%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. 25% респондентов указали, что такие временные издержки являются для них существенными, затруднились дать ответ 5% опрошенных.

В 2014 году временные издержки при получении услуги были незначительными для 73,3% опрошенных.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 700 до 8 400 руб. (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Документ, подтверждающие наличие у соискателя лицензии на праве собственности или ином законном основании зданий, строений, сооружений, помещений и территорий (включая оборудованные учебные кабинеты, объекты для проведения практических занятий, объекты физической культуры и спорта) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Заключение о соответствии объекта защиты обязательным требованиям пожарной безопасности при осуществлении образовательной деятельности | 0 | 333,33 | 0 | 0 | 2 000 |
| 3 | Заключение санитарно-эпидемиологического соответствия санитарным правилам зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования и иного имущества, необходимых для осуществления образовательной деятельности | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Документы, подтверждающие наличие условий для питания и охраны здоровья обучающихся, а для образовательной организации - сведения о наличии помещения с соответствующими условиями для работы медицинских работников | 0 | 25 | 0 | 0 | 750 |
| 5 | Отправление документов почтовой службой | 0 | 75 | 0 | 75 | 150 |
| 6 | Услуги копирования | 0 | 300 | 0 | 100 | 1000 |
| 7 | Услуги нотариуса | 0 | 633,33 | 500 | 650 | 1000 |
| 8 | Оплата государственной пошлины | 700 | 2502,78 | 3500 | 3000 | 3500 |
|  | **Итого в 2015 году** | **700** | **3 869,44** | **4 000** | **3 825** | **8 400** |
|  | **Итого в 2014 году** | **600** | **4 200** |  |  | **6 000** |

Согласно данным табл. 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 3 869,44 руб.

В 2014 году единственные финансовые затраты заявитель понес при уплате государственной пошлины (максимальное значение – 6 000 руб.).

Согласно Административному регламенту за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

- предоставление лицензии - 7 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 3 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 750 рублей;

- предоставление (выдача) дубликата лицензии - 750 рублей;

- продление срока действия лицензии - 750 рублей.

Как следует из табл. 4, в Новосибирской области по данной услуге не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 4 200 руб. Таким образом, можно сделать вывод об уменьшении расходов заявителей при получении исследуемой услуги в среднем в 1,09 раза.

Большинство опрошенных (50%) считают такую сумму расходов обоснованной. По мнению 40% респондентов, стоимость получения данной услуги является скорее обоснованной. Остальные респонденты (по 5%) считают сумму официальных затрат необоснованной и затруднились ответить на данный вопрос. В ходе мониторинга в 2014 году большинство опрошенных (66,7%) считали сумму расходов обоснованной. По мнению 6,7% респондентов, стоимость получения данной услуги является скорее необоснованной. 26,7% затруднились ответить на данный вопрос.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 0 до 10 000 руб. (среднее значение – 3 526,32 руб.).

Результаты прошлогоднего мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 600 до 6 000 руб. (среднее значение – 3580 руб.).

Большинство опрошенных (70%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными по сравнению с общими затратами, 20% посчитали издержки значительными. Остальные 10% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

В ходе мониторинга в 2014 году (60%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги значительными по сравнению с общими затратами. 26,7% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос, 13,3% посчитали издержки незначительными.

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на право заниматься образовательной деятельностью. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в предыдущие годы в период с 2011 по 2014 годы.

***7. Уровень востребованности услуг посредников***

5% заявителей пользовались услугами сторонних организаций (посредников) при получении данной услуги. При этом сумма затрат на эти услуги составила 10 000 руб. Причинами обращения к посредникам явились:

- необходимость экономии времени сотрудников;

- сложность прохождения всех процедур получения услуги;

- сложность получения отдельных документов;

- желание нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов.

Результаты мониторинга в 2014 году показали, что ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***8. Уровень доступности услуги***

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

Таблица 5 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,95 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,16 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,21 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,94 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[18]](#footnote-18) | 4,17 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,11 |
|  | **Среднее значение** | **4,09** |

Уровень доступности услуги составил 4,09 балла, что незначительно ниже данного показателя в 2014 году (4,66 балла).

Самые низкие оценки респонденты присвоили параметрам «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,95 балла) и «Территориальная доступность учреждения» (3,94 балла). Наиболее высокую оценку респонденты присвоили параметру «Удобство графика работы» - 4,21 балла.

В 2014 году самую низкую оценку (4,53 балла) респонденты присвоили параметру «Полнота и понятность предоставляемой информации». Наиболее высокую оценку респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» - 4,8 балла.

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,63 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,33 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,21 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,32 |
|  | **Среднее значение** | **4,37** |

Данные таблицы 6 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,37 балла. В 2014 году аналогичный показатель составил 4,92 балла.

В 2014 году максимально возможную оценку (5 баллов) респонденты присвоили параметрам «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу».

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

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги снизились по сравнению с результатами 2014 года (табл. 7).

Таблица 7 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,92 | 4,37 | **-0,55** |
| **Уровень доступности** | 4,66 | 4,09 | **-0,57** |

Кроме того, 45% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще 15% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось, 5% респондентов отметили, что качество осталось без изменений, 30% данную услугу ранее не получали. Еще 5% респондентов затруднились ответить.

***11. Оценка перспектив совершенствования качества и порядка предоставления услуги***

Только 5% заявителей столкнулись с трудностями при получении данной услуги, остальные трудностей не испытывали (95%).

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении государственной услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** | **2013**[[19]](#footnote-19) | **2014** | **2015** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 20 |  |  |  | 100 |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 |  |  |  |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 | 10 |  |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 | 10 |  |  |  |
| 5 | Большие очереди | 70 |  |  |  | 100 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 10 |  |  |  | 100 |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) | 10 |  |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений | 20 |  |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | - |  |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов | - |  |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 40 |  |  |  | 100 |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  |  |  | 13,3 |  |

В 2014 году единственной проблемой, с которой столкнулись заявители (13,3%) было требование избыточных документов, сведений при получении исследуемой услуги.

Наиболее существенной проблемой при получении исследуемой услуги заявители считают сложность заполнения официальных форм (бланков) (100% респондентов).

В ходе опроса стало известно, что наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем заявители считают:

- сокращение числа требуемых документов (30%);

- упрощение заполнения запросов, официальных бланков (20%);

- улучшение территориальной доступности органа власти (15%);

- сокращение срока предоставления услуги (10%);

- сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (5%);

- доступность информации о порядке предоставления услуги (5%).

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (75%);
* из нормативных актов (20%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (15%);
* по телефону (10%);
* другое, в том числе:
* *обучающие семинары - 10%;*
* *информация из управления образования - 10%;*
* *коллеги, друзья, знакомые – 5%.*

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

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* уровня административных барьеров по государственной услуге «Лицензирование образовательной деятельности образовательных учреждений, расположенных на территории Новосибирской области» составила 0,93(табл. 9).

Таблица 9 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 15,89 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 25,65 | 0,58 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 6,15 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 7 500,0 | 2 502,78 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,1 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 19[[20]](#footnote-20) | 10,7[[21]](#footnote-21) | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0 | 5 | 0,95 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,93** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 93%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и низком уровне административных барьеров.

Необходимо отметить, что в 2014 году интегральный показатель по данной услуге составлял 0,99 (99%), а в 2013 и в 2012 годах – 1 (100%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 65% респондентов, еще 30% заявителей ответили, что скорее устраивают. Остальные 5% опрошенных затруднились ответить.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги.

Кроме того, большинство респондентов (75%) отметили, что не имеют претензии к качеству работы государственных учреждений, предоставляющих данную услугу. Еще 15% респондентов претензий скорее не имеют и только 5% опрошенных претензии скорее имеют, чем нет. Остальные 5% заявителей затруднились ответить.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» 85% опрошенных ответили утвердительно. В 2014 году на этот вопрос положительный ответ дали 73,3% опрошенных.

**Государственная услуга №5 «Государственная аккредитация образовательных учреждений»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 20 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Государственная аккредитация образовательных учреждений».

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены Министерством образования, науки и инновационной политики Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

В ходе мониторинга было опрошено 20 заявителей (образовательных организаций). Большинство опрошенных (60%) обратились за получением свидетельства о государственной аккредитации. 40% респондентов обращались за переоформлением свидетельства о государственной аккредитации.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что 95% респондентов сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. 5% заявителей не сумели сдать документы с первого раза[[22]](#footnote-22).

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция).

2) Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области.

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такие процедуры как заверение документов у нотариуса и оплата государственной пошлины в финансовой организации, что в свою очередь соответствует законодательству. Один респондент пользовался Единым порталом государственных и муниципальных услуг для получения данной государственной услуги.

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной услуги составило 5,21 документа. По результатам мониторинга в 2014 году заявителям потребовалось в среднем 3,33 документа.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1.

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по НСО (Налоговая инспекция) | 1 | 1,71 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Министерство образования, науки и инновационной политики НСО | 1 | 1,5 | 1 | 1 | 3 |
| 3 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Банк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **4** | **5,21** | **4** | **5** | **8** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 2 до 7 документов (среднее значение – 4,15).

В 2014 году, по мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 2 до 4 документов (среднее значение – 3,07).

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

В среднем все опрошенные обращались в орган власти для получения данной государственной услуги не более 1,53 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 - до 2».

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

Таблица 2 – 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 НСО | 1 | 1,43 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | Министерство образования, науки и инновационной политики НСО | 1 | 1,53 | 1 | 1 | 5 |
| 3 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **1** | **1,32** | **1** | **1** | **5** |

Согласно данным таблицы 2, заявители обращались во все инстанции не более двух раз. Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,32 раза, что соответствует нормативу.

Необходимо указать, что 65% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Необходимо указать, что в 2014 году только 26,7% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете.

Определено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 65% опрошенных, 30% указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. И 5% заявителей не знакомы с административным регламентом. По результатам прошлогоднего мониторинга, хорошо знакомы с текстом административного регламента были 86,7% опрошенных, 13,3% указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

***4. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Государственная аккредитация образовательных учреждений» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 1 до 148 дней и составляют в среднем 47,71 дня (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 3).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – 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 документов в Управлении Федеральной налоговой службы по НСО | 0 | 6,22 | 7 | 3 | 30 |
| 2 | Заключение договоров с другими организациями, осуществляющими образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность утверждение программ | 0 | 1,5 | 1 | 1,5 | 3 |
| 3 | Отправление документов почтовой службой | 0 | 4,5 | 0 | 4,5 | 9 |
| 4 | Услуги нотариуса | 0 | 0,67 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Оформление свидетельства об аккредитации в Министерстве образования, науки и инновационной политике НСО | 1 | 34,82 | 30 | 30 | 105 |
| **Итого в 2015 году** | | **1** | **47,71** | **39** | **40** | **148** |
| **Итого в 2014 году** | | **11** | **26,87** | **-** | **-** | **46** |

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 0 до 30 дней (среднее значение – 4,2 дня).

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьировались от 10 до 45 дней и составили в среднем 24,2 дня.

Согласно результатам, представленным в таблицах 3, общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги увеличились (в среднем в 1,78 раза).

Согласно Административному регламенту предоставления органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в сфере образования, государственной услуги по государственной аккредитации образовательной деятельности[[23]](#footnote-23) (далее - Административный регламент):

Решение о государственной аккредитации образовательной деятельности, либо об отказе в государственной аккредитации образовательной деятельности принимается уполномоченным органом в срок, не превышающий *105 календарных дней* со дня приема заявления о проведении государственной аккредитации образовательной деятельности и прилагаемых к этому заявлению документов к рассмотрению по существу.

Решение о переоформлении свидетельства о государственной аккредитации принимается уполномоченным органом в срок, не превышающий *10 рабочих дней* со дня регистрации заявления о переоформлении свидетельства о государственной аккредитации.

Решение о выдаче временного свидетельства о государственной аккредитации принимается уполномоченным органом в срок, не превышающий *10 рабочих дней* со дня регистрации заявления о выдаче временного свидетельства о государственной аккредитации.

Решение о выдаче дубликата свидетельства о государственной аккредитации принимается уполномоченным органом в срок, не превышающий *10 рабочих дней* со дня регистрации заявления о выдаче дубликата свидетельства о государственной аккредитации.

Таким образом, согласно данным табл. 3 нормативное значение срока предоставления государственной услуги не превышено.

Согласно Указу №601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 30 минут (среднее значение – 4,2 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 30 минут (среднее значение – 6,25 мин.).

По результатам прошлогоднего мониторинга на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 5 минут (среднее значение – 1,36 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 5 минут (среднее значение – 2,33 мин.).

Большинство опрошенных (90%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. Остальные опрошенные (10%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги значительными.

По результатам мониторинга в 2014 году 86,7% заявителей считали дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. Остальные опрошенные затруднились дать ответ на этот вопрос.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 600 до 56 800 рублей (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№**  **п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по НСО | 0 | 120 | 0 | 0 | 600 |
| 2 | Заключение договоров с другими организациями, осуществляющими образовательную деятельность, научную (научно-исследовательскую) деятельность утверждение программ | 0 | 800 | 0 | 0 | 4 000 |
| 3 | Отправление документов почтовой службой | 0 | 75 | 0 | 50 | 200 |
| 4 | Услуги копирования | 0 | 340 | 0 | 200 | 1 000 |
| 5 | Услуги нотариуса | 0 | 700 | 1 000 | 1 000 | 1 000 |
| 6 | Оплата государственной пошлины | 600 | 12 226,3 | 15 000 | 10 000 | 50 000 |
|  | **Итого в 2015 году** | **600** | **14 261,3** | **16 000** | **11 250** | **56 800** |
|  | **Итого в 2014 году** | **2 600** | **8 280** | **-** | **-** | **10 000** |

Согласно данным табл. 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 14 261,3 руб.

В 2014 году средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 8 280 руб. Единственные финансовые затраты заявитель понес при уплате государственной пошлины (максимальное значение – 10 000 руб.).

В соответствии с пунктами 127 – 131 части 1 статьи 333.33 Налогового кодекса РФ государственная пошлина за предоставление исследуемой услуги составляет:

1) за выдачу свидетельства о государственной аккредитации[[24]](#footnote-24):

по основным образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования - 15 000 рублей;

по основным образовательным программам среднего профессионального образования - 35 000 рублей за каждую включенную в свидетельство о государственной аккредитации укрупненную группу профессий и специальностей;

2) за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности в связи с государственной аккредитацией в отношении ранее не аккредитованных образовательных программ:

основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования - 15 000 рублей;

каждой укрупненной группы профессий и специальностей среднего профессионального образования - 35 000 рублей;

3) за переоформление свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности в других случаях - 3 000 рублей;

4) за выдачу временного свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности - 3 000 рублей.

Как следует из табл. 4, по данной услуге отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам (максимальное значение – 50 000 руб.).

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составляло 8 280 руб. Таким образом, можно сделать вывод о повышении расходов заявителей при получении исследуемой услуги.

Большинство опрошенных (50%) считают такую сумму расходов скорее обоснованной, еще 30% респондентов считают сумму расходов однозначно обоснованной. По 5% заявителей считают, что сумма расходов не обоснована и скорее не обоснована. Остальные 10% респондентов затруднились ответить. В 2014 году 86,6% считали сумму расходов обоснованной.

90% опрошенных ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами незначительными, остальные 10% посчитали значительными. В 2014 году мнение заявителей было противоположное - 86,7% опрошенных ответили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами значительными, остальные 13,3% посчитали незначительными.

По мнению заявителей, общая стоимость получения данной услуги в среднем должна составлять 9 085 руб. (от 0 до 50 000 руб.).

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения свидетельства о государственной аккредитации.

***7. Уровень востребованности услуг посредников при получении услуги***

Необходимо отметить, что ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников).

***8. Уровень доступности услуги***

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

Таблица 5 – Уровень доступности услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки доступности услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставляемой услуги | 4,25 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,3 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,26 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,11 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[25]](#footnote-25) | 4,33 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,3 |
|  | **Среднее значение** | **4,26** |

Уровень доступности услуги составил 4,26 балла, что ниже, чем в прошлом году (4,86 балла). Самую низкую оценку (4,11 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения».

По результатам мониторинга 2014 года наиболее низкую оценку (4,2 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». По остальным параметрам доступности выставлены наиболее высокие оценки (4,93 – 5,0 балла).

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,5 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,44 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,5 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,4 |
|  | **Среднее значение** | **4,46** |

Данные таблицы 6 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность.

В 2014 году все параметры качества рассматриваемой услуги были оценены респондентами наивысшими оценками, соответственно среднее значение составило 5 баллов.

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

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги снизились по сравнению с результатами 2014 года (табл. 7).

Таблица 7 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 5,00 | 4,46 | **-0,54** |
| **Уровень доступности** | 4,86 | 4,26 | **-0,60** |

Кроме того, 40% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще 25% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось, 15% респондентов отметили, что качество осталось без изменений, 20% данную услугу ранее не получали.

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

***предоставления услуги***

По результатам опроса выявлено, что заявители – представители бизнеса не сталкивались с проблемами, затрудняющими оформление документов в государственных учреждениях для получения данной услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении лицензии

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013** | **2014** | **2015**[[26]](#footnote-26) |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 5 |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 5 |  |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |  |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |  |  |
| 5 | Большие очереди |  |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 2,5 |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |
| 12 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |  | 6,7 |  |
| 13 | Территориальная удаленность учреждения |  | 6,7 |  |

Наиболее значимыми факторами при получении данной услуги в будущем для заявителей являются:

* сокращение числа требуемых документов (25%);
* улучшение территориальной доступности органа власти (25%).
* уменьшение стоимости услуги (15%);
* сокращение срока предоставления услуги (15%);
* совершенствование Единого портала государственных и муниципальных услуг (10%).

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (55%);
* из нормативных актов (35%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (35%);
* по телефону (10%);
* другое, в том числе:
* *- информация из управления образования - 20%;*
* *- обучающие семинары - 15%;*
* *- коллеги, друзья, знакомые – 10%.*

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

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* по государственной услуге «Государственная аккредитация образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области» составила 1,00 (табл. 9).

Таблица 9 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 105 | 34,82 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 4,2 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 6,25 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги[[27]](#footnote-27) | 3 000 – 35 000 | 14 261,3 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,24 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 8[[28]](#footnote-28) | 5,21[[29]](#footnote-29) | 1 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **1,00** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 100%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и отсутствии административных барьеров.

Стоит отметить, что по итогам мониторинга 2014 года интегральная оценка уровня административных барьеров также составляла 1,00 (или 100%).

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» 65% респондентов ответили положительно. Еще 30% заявителей ответили, что скорее устраивают и 5% скорее не устраивают. В 2014 году на данный вопрос 100% респондентов ответили положительно.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги и претензий к качеству работы государственного органа власти, предоставляющего услугу, не имеет

На вопрос «Удовлетворены ли вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 80% опрошенных. В 2014 году на этот вопрос 86,7% дали положительный ответ.

**Государственная услуга №6 «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 15 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» (далее - «Лицензирование розничной продажи алкоголя»).

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены министерством промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

В ходе мониторинга было опрошено 15 заявителей, получавших государственную услугу в 2015 году. Большинство опрошенных (60%) обращались за продлением лицензии на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области, остальные 40% заявителей обращались за получением лицензии.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что все респонденты сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

При получении лицензии заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области (Налоговая инспекция).

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

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

4) Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области (МФЦ).

Следует отметить, что в соответствии с п. 7 административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области (далее – Административный регламент)[[30]](#footnote-30), взаимодействие с Управлением Росреестра по Новосибирской области осуществляет лицензирующий орган, а не заявитель.

Результаты мониторинга показали, что помимо документов, необходимых для получения государственной услуги в соответствии с п. 12 Административного регламента, заявители предоставляли в лицензирующий документы о государственной регистрации организации и о постановке заявителя на учет в налоговом органе, полученные в Управлении ФНС по Новосибирской области, а также документ, подтверждающий оплату государственной пошлины за предоставление лицензии.[[31]](#footnote-31)

Кроме того, заявители самостоятельно получали документы, которые находятся в распоряжении государственных органов власти:

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

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

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной услуги составило 7,1 документа. В 2014 году аналогичный показатель составил 10,87 документа.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1.

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по НСО (Налоговая инспекция) | 1 | 1,56 | 1 | 1 | 3 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО (Управление Росреестра) | 1 | 1,14 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Банк | 1 | 1,07 | 1 | 1 | 2 |
| 6 | МФЦ | 1 | 1,33 | 1 | 1 | 2 |
| **Итого:** | | **6** | **7,1** | **6** | **6** | **11** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 1 до 6 документов (среднее значение – 3,79).

По результатам прошлогоднего мониторинга, респонденты указали, что оптимальным количеством оформляемых документов для получения данной услуги является пакет от 3 до 7 документов. Среднее значение оптимального количества документов составило 4,67.

Необходимо указать, что большинство опрошенных (60,0%) отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

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

Все опрошенные обращались в орган власти для получения данной государственной услуги не более 1 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 - до 2».

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

Таблица 2 – 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 НСО | 1 | 1,22 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО (Управление Росреестра) | 1 | 1,14 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | МФЦ | 1 | 1,67 | 2 | 2 | 2 |
| **Итого:** | | **1** | **1,2** | **1** | **1** | **2** |

Согласно данным таблицы 2, количество обращений в различные инстанции (учреждения) не превышало 2-х раз. В 2014 году наибольшее количество раз заявители обращались в Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства (максимальное значение 6 раз).

Среднее количество обращений в различные инстанции (учреждения) составило 1,2 раза, что соответствует нормативному значению.

Только 40% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Остальные 60% респондентов о таком запрете не знают.

Установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 73,3% опрошенных, 26,7% респондентов - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

***4. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 22 до 87 дней и в среднем составляют 49,71 дня (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (таблица 3).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – 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 документов в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО | 5 | 14 | 21 | 13,5 | 21 |
| 2 | Получение документов в Управлении Федеральной налоговой службы по НСО | 1 | 7,3 | 5 | 5 | 14 |
| 3 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства НСО | 1 | 11,08 | 14 | 12 | 30 |
| 5 | МФЦ | 14 | 16,33 | 14 | 14 | 21 |
|  | **Итого в 2015 году** | **22** | **49,71** | **55** | **45,5** | **87** |
|  | **Итого в 2014 году** | **46** | **70,66** | **-** | **-** | **136** |

Согласно данным, представленным в таблице 3, наибольшее количество времени заняло у заявителей непосредственно оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (максимальное количество – 30 дней).

По результатам аналогичного мониторинга, проведенного в 2014 году, временные затраты заявителей варьировались от 46 до 136 дней и составляли в среднем 70,66 дня. Таким образом, общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги сократились в среднем в 1,42 раза.

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 10 до 30 дней (среднее значение – 14,2 дня). В 2014 году респонденты указали, что оптимальным является срок от 20 до 30 дней (среднее значение – 28,67 дня).

Согласно пункту 10 Административного регламента, общий срок предоставления государственной услуги составляет *30 дней*. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в форме электронных документов с использованием электронной подписи, срок предоставления государственной услуги составляет *25 дней* со дня получения заявления. В случае необходимости проведения дополнительной экспертизы указанный срок может быть продлен на период ее проведения, но не более чем на *30 дней*.

Исходя из данных таблицы 3, можно сделать вывод, что нормативный срок оформления лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области не был превышен.

Согласно Указу №601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

Ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги составило от 0 до 60 минут (среднее значение – 14,6 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 30 минут (среднее значение – 8,27 мин.).

По результатам прошлогоднего мониторинга ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги составило от 15 до 40 минут (среднее значение – 19 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 15 до 30 минут (среднее значение – 20,67 мин.).

В ходе мониторинга выявлено, что 80% респондентов считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, 13,3% опрошенных считают издержки значительными, остальные (6,7%) затруднились с ответом. В ходе мониторинга 2014 года выявлено, что только 53% респондентов считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, 33,3% опрошенных считают издержки значительными, остальные затруднились с ответом.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным опроса, общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьируется от 5 500 до 219 000 руб. (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№**  **п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Документы, подтверждающие наличие у заявителя стационарных торговых объектов и складских помещений в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении или в аренде, срок которой определен договором и составляет один год и более | 0 | 13 400 | 22 000 | 22 000 | 22 000 |
| 2 | Документ, подтверждающий наличие у заявителя уставного капитала (уставного фонда) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Услуги нотариуса | 2 000 | 2 000 | 2 000 | 2 000 | 2 000 |
| 4 | Оплата государственной пошлины | 3 500 | 60 366,7 | 65 000 | 65 000 | 195 000 |
|  | **Итого в 2015 году** | **5 500** | **75 766,7** | **89 000** | **89 000** | **219 000** |
|  | **Итого в 2014 году** | **43 600** | **58 074,8** | **-** | **-** | **181 200** |

Согласно данным табл. 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 75 766,7 руб.

Большинство опрошенных (33,3%) считают такую сумму расходов обоснованной. Еще 13,3% респондентов указали, что считают сумму официальных расходов скорее обоснованной. По 26,7% респондентов посчитали такую сумму не обоснованной и скорее необоснованной.

В 2014 году более половины опрошенных (66,7%) считали такую сумму расходов необоснованной. Только 33,4% респондентов указали, что считают сумму обоснованной.

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

1) за выдачу лицензии – 65 000 руб. за каждый год срока действия лицензии;

2) за продление срока действия лицензии – 65 000 руб. за каждый год срока действия лицензии.

По результатам мониторинга 2014 года определено, что общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьировался от 43 600 до 181 200 рублей и в среднем составлял 58 074,8 рублей.

Таким образом, можно сделать вывод об увеличении расходов заявителей при получении исследуемой услуги в среднем в 1,3 раза. Это может быть связано с увеличением размера уплачиваемой государственной пошлины в текущем году по сравнению с предыдущим годом с 40 000 руб. до 65 000 руб.

По мнению респондентов, стоимость получения данной услуги должна быть снижена и составлять в среднем 35 250 руб. (от 0 до 70 000 руб.). По результатам прошлогоднего мониторинга оптимальная стоимость предоставления услуги, по мнению опрошенных, должна составлять в среднем 31 333,33 руб. (от 20 000 до 40 000 руб.).

Дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, по отношению с общими затратами 80% заявителей считают незначительными. По мнению 20% респондентов такие расходы являются значительными.

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения лицензии на розничную продажу алкогольной продукции. Аналогичный результат был получен по Новосибирской области и в период с 2011 по 2014 годы.

***7. Уровень востребованности услуг посредников***

В ходе мониторинга фактов привлечения посредников (сторонних организаций) выявлено не было.

В ходе мониторинга в 2014 году было выявлено, что 6,7% респондентов привлекали посредников (сторонние организации) в рамках получения государственной услуги по причине сложности прохождения всех процедур получения услуги. Сумма затрат на услуги посредников составила тогда 10 000 рублей.

***8. 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 | 4,73 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,47 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,60 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,20 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[32]](#footnote-32) | 4,57 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,60 |
|  | **Среднее значение** | **4,53** |

Уровень доступности услуги составил 4,53 балла. В 2014 году уровень доступности составлял 4,04 балла. Таким образом, можно сделать вывод, что уровень доступности по сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга несколько вырос.

Самую низкую оценку (4,2 балла) респонденты присвоили по параметру «Территориальная доступность учреждения». Самую высокую оценку (4,73 балла) – параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги».

Примечательно, что по результатам 2014 года самую низкую оценку (3,47 балла) респонденты присвоили по параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги». Самую высокую оценку (4,53 балла) – параметру «Удобство графика работы».

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (таблица 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,80 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,53 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,73 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,93 |
|  | **Среднее значение** | **4,75** |

Уровень качества составил 4,75 балла, что немного превышает уровень доступности исследуемой услуги. По сравнению с результатами прошлогоднего мониторинга, уровень качества, как и доступность услуги, несколько вырос. Так в 2014 году уровень качества составлял 4,15 балла.

В ходе мониторинга определено, что наиболее всего заявители удовлетворены соблюдением сроков оказания услуги (4,93 балла). Менее всего респондентов устроила комфортность оказания услуги (условия ведения приема) (4,53балла).

В ходе мониторинга 2014 года было определено, что наиболее всего заявители удовлетворены точностью и правильностью заполнения документов сотрудниками органов власти (4,33 балла). Менее всего респондентов устроило соблюдение сроков оказания услуги (3,93 балла).

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

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги повысились по сравнению с результатами 2014 года (табл. 7).

Таблица 7 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,15 | 4,75 | **+0,60** |
| **Уровень доступности** | 4,04 | 4,53 | **+0,49** |

Кроме того, 66,7% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще 20% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось, 6,7% респондентов отметили, что качество осталось без изменений и 6,7% заявителей отметили, что качество скорее ухудшилось.

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

***предоставления услуги***

По результатам опроса выявлено, что заявители – представители бизнеса не сталкивались с проблемами, затрудняющими оформление документов в государственных учреждениях для получения данной услуги (таблица 8).

Таблица 8 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015**[[33]](#footnote-33) |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков | 70 |  | 6,7 | 20 |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 10 | 50 |  | 20 |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 20 | 66,7 | 56,7 |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений | 30 |  |  |  |  |
| 5 | Большие очереди | 40 |  |  |  |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) | 50 |  | 20 |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  | 26,7 |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений | 20 |  |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |  |  |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  |  |  | 20 |  |
| 13 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |  |  |  | 26,7 |  |

Показательным является сравнение результатов данного мониторинга с результатами мониторинга в 2014 году, тогда заявители столкнулись с такими проблемами: необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги, отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги, сложность заполнения официальных бланков, хождение по многим кабинетам (или учреждениям), требование избыточных документов, сведений.

Кроме того, заявители не отмечали существенных проблем при получении исследуемой услуги.

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

* уменьшение стоимости услуги (66,7%);
* сокращение срока предоставления услуги (20%);
* сокращение числа требуемых документов (6,7%);
* улучшение территориальной доступности органа власти (6,7%).

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (66,7%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (20%);
* по телефону (20%);
* из нормативных актов (6,7%);
* на стендах в учреждении, предоставляющем государственные услуги (6,7%).

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

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* по государственной услуге «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Новосибирской области» составила 0,94 (табл. 9).

Таблица 9 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 11,08 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 14,6 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 8,27 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 65 000 | 60 366,67 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,2 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4[[34]](#footnote-34) | 7,1[[35]](#footnote-35) | 0,56 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,94** |

Согласно данным таблицы 9, по оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 0,94 (или 94%), что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и низком уровне административных барьеров.

Необходимо отметить, что в 2014 году интегральная оценка уровня административных барьеров составляла 0,77 (или 77%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 86,7% респондентов. По 6,7% опрошенных указали, что условия ведения приема их «скорее не устраивают и однозначно не устраивают.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги и претензий к качеству работы государственного органа власти, предоставляющего услугу, не имеет.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 86,7% опрошенных. В 2014 году положительно ответили 66,7% опрошенных.

**Государственная услуга №7 «Лицензирование заготовки, хранения, переработки и реализации лома черных, цветных металлов на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 13 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов на территории Новосибирской области».

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены Министерством промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

В ходе мониторинга было опрошено 13 заявителей (юридических лиц), получавших государственную услугу в 2015 году. 76,9% заявителей обращались за получением лицензии на заготовку, хранение, переработку и реализацию лома черных и цветных металлов на территории Новосибирской области, остальные 23,1% заявителей обращались за переоформлением лицензии.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Также стоит отметить, что большинство респондентов (92,3%) сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза. Остальные опрошенные (7,7%) в качестве причин, по которым не удалось сдать запрос на получение услуги с первого раза, указали следующее: сотрудник не принял документы, т.к. был представлен неполный комплект необходимых документов.

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

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

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

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

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

4) Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области (МФЦ).

5) Иные органы власти (организации).

Кроме того, заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такие процедуры как заверение документов у нотариуса и оплата государственной пошлины в финансовой организации, что в свою очередь соответствует законодательству.

По словам респондентов (7,7%), им приходилось обращаться в иные организации[[36]](#footnote-36), что не предусмотрено законодательством.

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной услуги составило 8,1 документа.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1.

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление федеральной налоговой службы по НСО (Налоговая инспекция) | 1 | 1,5 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО (Росреестр) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Банк | 1 | 1,08 | 1 | 1 | 2 |
| 6 | МФЦ | 1 | 1,5 | 1 | 1,5 | 2 |
| 7 | Иные органы власти (организации) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итого:** | | **7** | **8,1** | **7** | **8,5** | **10** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги в среднем является 13,42 документа (от 1 до 33 документов). В ходе прошлогоднего мониторинга заявители указали, что оптимальный диапазон документов составляет от 5 до 10 документов и в среднем 6,2 документа.

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

Все опрошенные обращались в орган власти для получения данной государственной услуги 3 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 - до 2».

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

Таблица 2 – 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 НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по НСО | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства НСО | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | МФЦ | 1 | 1,5 | 1 | 1,5 | 2 |
| 6 | Иные органы власти (организации) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | **Итого:** | **1** | **1,6** | **1** | **1,25** | **3** |

Согласно данным таблицы 2 наибольшее количество раз заявители обращались в Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства НСО - 3 раза. По итогам мониторинга 2014 года было установлено, что заявителям так же пришлось обращаться в Минпромторг НСО не более 3-х раз.

Среднее количество обращений в различные инстанции (учреждения) составило 1,6 раза, что соответствует нормативному значению.

Необходимо указать, что 53,8% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Примечательно, что в 2014 году 93,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете.

Установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 30,8% опрошенных. Большинство респондентов (61,5%) указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги, остальные 7,7% заявителей не знакомы с административным регламентом

***4. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 12 до 108 дней (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (таблица 3).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – 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 документов в Управлении Федеральной налоговой службы по НСО | 1 | 3,75 | 1 | 3,5 | 7 |
| 2 | Получение документов в МФЦ | 1 | 20,33 | 30 | 30 | 30 |
| 3 | Услуги нотариуса | 1 | 5,75 | 1 | 1 | 20 |
| 4 | Оформление лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства НСО | 3 | 29,57 | 45 | 30 | 45 |
| 5 | Иные органы власти (организации) | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
|  | **Итого в 2015 году** | **12** | **65,4** | **83** | **70,5** | **108** |
|  | **Итого в 2014 году** | **33** | **49,86** | **-** | **-** | **56** |

Согласно данным таблицы 3, наибольшее количество времени затрачено заявителями при оформлении лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (максимальное значение) - 45 дней.

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 33 до 56 дней и составляют в среднем 49,86 дня.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что общие временные издержки заявителей на получение исследуемой услуги увеличились в среднем в 1,3 раза.

По мнению заявителей, оптимальным для получения исследуемой государственной услуги является срок от 4 до 45 дней (среднее значение – 22,92 дня). В 2014 году по оценкам заявителей оптимальным являлся срок от 20 до 30 дней (среднее значение – 26 дней).

Согласно административному регламенту предоставления государственной услуги, нормативно установленный срок предоставления государственной услуги при осуществлении административных процедур:

1) предоставление лицензии - *в срок, не превышающий 45 рабочих дней* со дня приема заявления о предоставлении лицензии и прилагаемых к нему документов, министерство принимает решение о предоставлении лицензии или об отказе в ее предоставлении;

2) переоформление лицензии в связи с реорганизацией юридического лица в форме преобразования, слияния (при условии наличия у каждого участвующего в слиянии юридического лица на дату государственной регистрации правопреемника реорганизованных юридических лиц лицензии на один и тот же вид деятельности), изменения его наименования, адреса места нахождения, прекращения лицензируемого вида деятельности по одному адресу или нескольким адресам ее осуществления, прекращения выполнения некоторых видов работ, услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности, - *в срок, не превышающий 10 рабочих дней* со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов;

3) переоформление лицензии в связи с намерением лицензиата осуществлять лицензируемый вид деятельности по адресу места его осуществления, не указанному в лицензии, или в связи с намерением лицензиата выполнять новые работы, оказывать новые услуги, составляющие лицензируемый вид деятельности, - *в срок, не превышающий 30 рабочих дней* со дня приема министерством заявления о переоформлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов;

4) выдача лицензии - *в течение 3 рабочих дней* после дня подписания и регистрации лицензии министерством она вручается лицензиату или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

5) выдача дубликата лицензии, копии лицензии - *в течение 3 рабочих дней* со дня получения министерством заявления и документов;

6) прекращение действия лицензии - *в течение 10 рабочих дней* министерство принимает решение о прекращении действия лицензии со дня получения заявления лицензиата о прекращении лицензируемого вида деятельности;

7) предоставление (отказ в предоставлении) заявителю сведений из реестра лицензий о конкретной лицензии - *в течение 5 рабочих дней* со дня получения заявления о предоставлении таких сведений.

Исходя из данных таблицы 3, можно сделать вывод, что нормативный срок оформления лицензии в Министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области не был превышен.

Согласно Указу № 601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди для подачи документов на получение услуги у заявителей ушло от 2 до 30 минут (среднее значение – 11,69 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 2 до 30 минут (среднее значение – 7,62 мин.).

По итогам мониторинга 2014 года на ожидание в очереди для подачи документов на получение услуги у заявителей ушло от 15 до 30 минут (среднее значение – 19 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 15 до 30 минут (среднее значение – 20,67 мин.).

В ходе мониторинга выявлено, что 92,3% респондентов считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, остальные 7,7% заявителей посчитали дополнительные временные издержки значительными.

В ходе мониторинга в 2014 году было выявлено, что все респонденты считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 2 450 до 8 750 руб. (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (таблица 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии необходимых для осуществления лицензируемой деятельности и принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании земельных участков, зданий, строений, сооружений и помещений (единой обособленной части зданий, строений, сооружений и помещений) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Копии документов, подтверждающих наличие у соискателя лицензии принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании технических средств, оборудования и технической документации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Копии документов, подтверждающих квалификацию работников, заключивших с соискателем лицензии трудовые договоры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Копии документов о назначении ответственных лиц за проведение радиационного контроля лома и отходов и контроля лома и отходов на взрывобезопасность, утвержденных руководителем организации. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Услуги копирования | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Услуги нотариуса | 200 | 600 | 200 | 600 | 1 000 |
| 7 | Оплата государственной пошлины | 2 000 | 5 846,15 | 7 500 | 7 000 | 7 500 |
| 8 | Копии документов, подтверждающих факт внесения сведений о заявителе в Единый государственный реестр юридических лиц (Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей) | 250 | 250 | 250 | 250 | 250 |
|  | **Итого в 2015 году** | **2 450** | **6 696,2** | **7 950** | **7 850,0** | **8 750** |
|  | **Итого в 2014 году** | **5 900** | **14 179,3** | **-** | **-** | **26 800** |

Согласно данным таблицы 4 средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 6 696,2руб.

Наибольшие финансовые затраты заявитель понес при уплате государственной пошлины (максимальное значение – 7 500 руб.).

Большинство опрошенных (92,3%) считают такую сумму расходов обоснованной. Еще 7,7% респондентов считают сумму расходов скорее обоснованной. В ходе мониторинга в 2014 года большинство опрошенных (93,3%) считают такую сумму расходов обоснованной. 6,7% респондентов считают сумму расходов скорее необоснованной.

По результатам прошлогоднего мониторинга определено, что среднее значение финансовых затрат заявителей составило 14 179,3 руб. Исходя из данных таблицы 4, можно сделать вывод, что общие издержки заявителей при получении государственной услуги сократились в среднем в 2,1 раза.

Согласно Административному регламенту за предоставление государственной услуги (предоставление лицензии, переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии) заявителем уплачивается государственная пошлина в размере, установленном подпунктом 92 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

- предоставление лицензии - 7 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в связи с внесением дополнений в сведения об адресах мест осуществления лицензируемого вида деятельности, о выполняемых работах и об оказываемых услугах в составе лицензируемого вида деятельности, в том числе о реализуемых образовательных программах, - 3 500 рублей;

- переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и (или) приложения к такому документу в других случаях - 750 рублей;

- предоставление (выдача) дубликата лицензии - 750 рублей;

- продление срока действия лицензии - 750 рублей.

Как следует из табл. 4, в Новосибирской области не отмечены факты превышения нормативно установленных затрат по официальным платежам.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 2 500 до 10 000 руб. (среднее значение – 5 615,38 руб.)

По результатам прошлогоднего мониторинга оптимальная стоимость предоставления услуги, по мнению опрошенных, должна составлять в среднем от 4 000 до 10 000 руб. (среднее значение – 6 533,33 руб.)

Все опрошенные (100%) считают дополнительные финансовые издержки при получении услуги незначительными.

В 2014 году большинство опрошенных (93,3%) считали дополнительные финансовые издержки при получении услуги значительными, и только 6,7% респондентов ответили, что считают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, незначительными по отношению с общими затратами.

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

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

***7. Уровень востребованности услуг посредников***

Кроме того, ни у одного из заявителей не возникло необходимости в услугах сторонних организаций (посредников). Аналогичные результаты были получены по итогам мониторинга, проводимого Минэкономразвития Новосибирской области в 2012, 2013 и 2014 годах.

***8. 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 арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,77 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 4,69 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,62 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 4,62 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[37]](#footnote-37) | 4,62 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,77 |
|  | **Среднее значение** | **4,68** |

Уровень доступности услуги составил 4,68 балла. По сравнению с результатами мониторинга 2014 года, уровень доступности повысился (4,18 балла).

По результатам мониторинга 2014 года наибольшую оценку заявители присвоили параметру «Полнота и понятность предоставляемой информации» - 4,47 балла. Наименьшую оценку заявители выставили по параметру «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» - 3,93 балла.

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (таблица 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,85 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,77 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов | 4,77 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,77 |
|  | **Среднее значение** | **4,79** |

Данные таблицы 6 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают ниже, чем доступность услуги. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,79 балла. В 2014 году уровень качества составил 4,10 балла.

В ходе мониторинга определено, что наиболее всего заявители удовлетворены показателем «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,85 балла).

В ходе мониторинга 2014 года было определено, что наиболее всего заявители удовлетворены показателем «комфортность оказания услуги» (4,27 балла). Менее всего респондентов удовлетворены показателем «соблюдение сроков оказания услуги» (3,93 балла).

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

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги повысились по сравнению с результатами 2014 года (табл. 7).

Таблица 7 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,10 | 4,79 | **+0,69** |
| **Уровень доступности** | 4,18 | 4,68 | **+0,50** |

Кроме того, 69,2% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще 30,8% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось.

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

***предоставления услуги***

По результатам опроса выявлено, что заявители – представители бизнеса не сталкивались с проблемами, затрудняющие оформление документов в государственных учреждениях для получения данной услуги (табл. 8).

Таблица 8 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2012 год** | **2013**  **год**[[38]](#footnote-38) | **2014**  **год** | **2015**[[39]](#footnote-39)  **год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |  | 13,3 |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 20 |  | 6,7 |  |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 10 |  |  |  |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  |  |  |  |
| 5 | Большие очереди |  |  | 6,7 |  |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  |  |  |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  |  |  |  |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  |  |  |  |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги |  |  |  |  |

Показательным является сравнение результатов данного мониторинга с результатами мониторинга в 2014 году, тогда заявители столкнулись с такими проблемами: сложность заполнения официальных бланков (13,3%), хождение по многим кабинетам (или учреждениям) и большие очереди (по 6,7%).

Кроме того, заявители не отмечали существенных проблем при получении исследуемой услуги.

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

* сокращение срока предоставления услуги (30,8%);
* сокращение числа требуемых документов (15,4%);
* уменьшение стоимости услуги (15,4%);
* сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (7,7%);
* сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения (7,7%);
* доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм и улучшение территориальной доступности органа власти (7,7%);
* вежливость и профессионализм сотрудников (7,7%).

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (69,2%);
* личный опыт (7,7%);
* по телефону (7,7%);
* из нормативных актов (7,7%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (7,7%).

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

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* по государственной услуге «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов» составила 0,96 (табл.9)

Таблица 9 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 45 | 29,57 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 11,69 | 1 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 7,62 | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 7 500 | 5 846,15 | 1 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,6 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 6[[40]](#footnote-40) | 8,1[[41]](#footnote-41) | 0,74 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,96** |

По оценке уровня административных барьеров по исследуемой государственной услуге Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области достигло нормативных значений показателей на 96%, что свидетельствует о высоком качестве предоставления услуги и низком уровне административных барьеров.

В 2014 году интегральная оценка по данной услуге составляла 0,90 (или 90%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» все респонденты ответили положительно. В 2014 году положительно ответили 93,4% респондентов и 6,7% опрошенных указали, что их не устраивают условия ведения приема посетителей.

Показательным является тот факт, что ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления данной услуги и претензий к качеству работы государственного органа власти, предоставляющего услугу, не имеет.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительный ответ дали 100% опрошенных. В 2014 году результаты мониторинга показали аналогичный уровень удовлетворенности заявителей данным показателем.

**Государственная услуга №8 «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 11 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Выдача разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» (далее - «Выдача разрешения на перевозку»).

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены Министерством транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

В ходе мониторинга было опрошено 11 заявителей (представители юридических лиц), которые обращались за получением разрешения в 2015 году. Все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой.

72,7% респондентов сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

27,3% заявителей не сумели сдать документы с первого раза по следующим причинам (по 33,3%):

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

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

- сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

При получении разрешения заявителям приходилось обращаться в следующие органы:

1) Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по Новосибирской области.

2) ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (ГБУ НСО ТУАД).

3) Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области.

Кроме того, заявители отмечали, что обращались также в такие организации, как:

1) ФКУ «Федеральное управление автомобильных дорог «Сибирь» (Сибуправтодор);

2) Мэрия города (наименование органа местного самоуправления уточнить не удалось, возможно, заявители обращались в Главное управление благоустройства и озеленения мэрии города Новосибирска и (или) Муниципальное управление автомобильных дорог.

В дальнейшем, при расчете основных показателей, данные по указанным учреждениям учитываться не будут, так как обращения заявителей в эти учреждения связаны с получением разрешений, не относящихся к компетенции Минтранса Новосибирской области. Иными словами, заявители обращались в указанные учреждения для получения иных (дополнительных) разрешений на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования (не регионального).[[42]](#footnote-42)

Необходимо отметить, что респонденты зачастую не могут однозначно сказать, в какие органы власти и учреждения они обращались в рамках предоставления одной государственной услуги, поскольку им часто приходится получать комплекс услуг для перевозки тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам различного значения.

Необходимо отметить, что в соответствии с административным регламентом по предоставлению государственной услуги по выдаче специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортных средств в случае, если маршрут, часть маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, проходят по автомобильным дорогам Новосибирской области регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов Новосибирской области), при условии, что маршрут такого транспортного средства проходит в границах Новосибирской области и указанные маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог (далее – Административный регламент)[[43]](#footnote-43) ответственным за предоставление государственной услуги учреждением является ГБУ НСО ТУАД, подведомственное Министерству транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области (далее – подведомственное учреждение). В связи с этим для расчета оценки уровня административных барьеров будут учитываться результаты мониторинга по данному учреждению.

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной услуги составило 4,85 документа.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1.

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Управление ГИБДД МВД России по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (ГБУ НСО ТУАД) | 1 | 2,67 | 1 | 2 | 5 |
| 3 | Банк | 1 | 1,18 | 1 | 1 | 3 |
| **Итого:** | | **3** | **4,85** | **3** | **4** | **9** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 1 до 5 документов (среднее значение – 3,36).

***3.*** ***Количество обращений в органы власти для получения государственной услуги***

В среднем все опрошенные обращались в подведомственное учреждение для получения данной государственной услуги 21,5 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 - до 2».

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

Таблица 2 – 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 Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (ГБУ НСО ТУАД). | 1 | 3,5 | 1 | 1,5 | 10 |
|  | **Итого:** | **1** | **2,25** | **1** | **1,25** | **10** |

Согласно данным таблицы 2, наибольшее количество раз заявители обращались в ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (максимальное значение 10 раз), что не соответствует нормативно установленным значениям.

Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 2,25 раза, что не соответствует нормативному значению.

В ходе мониторинга определено, что только 27,3% опрошенных знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Остальные 72,7% заявителей о таком запрете не знают.

В 2014 году было определено, что никто из опрошенных не знает о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Также установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента 45,5% опрошенных, еще 45,5% респондентов указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. Остальные заявители (9,1%) не знакомы с административным регламентом.

***4. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача разрешения на перевозку» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 15 до 31 дней и составляют в среднем 22,33 дня (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (таблица 3).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – 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 документов в Управлении Государственной инспекции безопасности дорожного движения МВД России по НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **2** | Оформление разрешения в ГБУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» (ГБУ НСО ТУАД) | 14 | 21,33 | 14 | 20 | 30 |
| **Итого в 2015 году** | | **15** | **22,33** | **15** | **21** | **31** |
| **Итого в 2014 году** | | **16** | **33,34** | **-** | **-** | **55** |

Согласно данным, представленным в таблице 3, наибольшее количество времени заняло у заявителей непосредственно получение разрешения в ГБУ НСО «ТУАД» (максимальное значение – 30).

По результатам аналогичного мониторинга, проведенного в 2014 году, определено, что временные затраты заявителей варьировались от 16 до 55 дней и в среднем составляли 33,34 дня. Таким образом, можно сделать вывод, что общие сроки сократились в среднем в 1,5 раза.

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 2 до 10 дней (среднее значение – 5,27 дня).

По мнению заявителей, в 2014 году, оптимальным для получения данной услуги является срок от 1 до 15 дней (среднее значение – 6,87 дня).

Согласно пункту 12 Административного регламента срок предоставления государственной услуги составляет:

- в случае если требуется согласование маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных грузов, только владельцев автомобильных дорог, по которым проходит такой маршрут (далее - владельцы автомобильных дорог), и при наличии соответствующих согласований государственная услуга предоставляется в срок, не превышающий *11 рабочих дней* с даты регистрации заявления.

- в случае необходимости согласования маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с органами управления Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации государственная услуга предоставляется в течение *15 рабочих дней* с даты регистрации заявления.

С учетом того, что заявители в ответах указывали календарные дни, необходимо нормативный срок предоставления услуги перевести в календарные дни. Таким образом*, нормативный срок предоставления услуги составит приблизительно 15 и 21 календарных дней соответственно.*

Результаты проведенного мониторинга показывают, что в отдельных случаях фактический срок предоставления услуги превышал нормативный (максимальное значение – 30 дней). Однако необходимо отметить, что норматив в календарных днях является приблизительным, по указанным выше причинам.

Согласно Указу № 601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 180 минут (среднее значение – 25 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 5 до 60 минут (среднее значение – 13,18 мин.).

По результатам прошлогоднего мониторинга, на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 1 до 180 минут (среднее значение – 26,67 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 1 до 120 минут (среднее значение – 29,33 мин.).

В ходе мониторинга выявлено, что только 54,5% респондентов считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, 45,5% опрошенных считают издержки значительными.

В 2014 году было выявлено, что только 20% респондентов считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными, 40% опрошенных считают издержки значительными, остальные (40%) затруднились с ответом.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 1 800 до 500 800 руб. (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (таблица 4).

Таблица 4– Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги по итогам мониторинга

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Документы транспортного средства (паспорт транспортного средства или свидетельство о регистрации транспортного средства), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 |
| 2 | Схема транспортного средства (автопоезда), с использованием которого планируется перевозка тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, с изображением размещения такого груза | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Сведения о технических требованиях к перевозке заявленного груза в транспортном положении | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Плата за выдачу разрешения | 1 000 | 69663,6 | 1 600 | 1 600 | 500 000 |
| **Итого в 2015 году** | | **1 800** | **70463,6** | **2 400** | **2 400** | **500 800** |
| **Итого в 2014 году** | | **81 000** | **356 292** | **-** | **-** | **1 280 000** |

Согласно данным таблицы 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 70 463,6 руб.

По результатам мониторинга 2014 года определено, что общий размер затрат заявителей, связанный с получением услуги, варьировался от 81 000 до 1 280 000 рублей и в среднем составил 356 292 рублей.

В соответствии с пунктом 22 Административного регламента заявители в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, *уплачивают государственную пошлину в размере 1 600 рублей* за выдачу специального разрешения.

В случае если транспортное средство является тяжеловесным, *взимается возмещение вреда автомобильным дорогам*. Размер вреда определяется расчетным путем в зависимости от параметров транспортного средства, маршрута движения, количества перевозок в соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 25.03.2011 № 111-п «Об определении размера вреда, причиняемого транспортными средствами, осуществляющими перевозки тяжеловесных грузов, при движении по автомобильным дорогам общего пользования регионального или межмуниципального значения Новосибирской области».

Таким образом, исходя из того, что плата за возмещения вреда автомобильным дорогам определяется расчетным путем и зависит от параметров транспортного средства, маршрута движения, количества перевозок, нормативное значение данного показателя определить не представляется возможным.

Большинство опрошенных (54,5%) считают такую сумму расходов обоснованной. Еще по 9,1% заявителей считают сумму расходов скорее обоснованной и скорее не обоснованной. По мнению 18,2% респондентов, стоимость получения данной услуги является необоснованной. Остальные 9,1% опрошенных затруднились ответить.

По мнению респондентов, стоимость получения данной услуги должна составлять в среднем 4 230 руб. (от 1 000 до 30 000 руб.).

В 2014 году респонденты, считали, что стоимость получения данной услуги должна составлять в среднем 113 300 руб. (от 1 000 до 600 000 руб.).

Большинство респондентов (72,7%) указали, что считают дополнительные финансовые расходы незначительными. По мнению 18,2% опрошенных данный вид расходов является значительным. Остальные респонденты затруднились дать ответ на указанный вопрос (9,1%).

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза. Аналогичные результаты были получены и в прошлом году.

***7. Уровень востребованности услуг посредников***

Никто из опрошенных не отметил необходимости обращения к сторонним организациям (посредникам) за содействием в получении услуги. Аналогичные результаты были получены и в прошлом году.

***8. 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 | 3,82 |
| 2 | Полнота и понятность предоставляемой информации | 3,82 |
| 3 | Удобство графика работы | 3,64 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,27 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[44]](#footnote-44) | 4,18 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,73 |
|  | **Среднее значение** | **3,74** |

Уровень доступности услуги составил 3,74 балла. В 2014 году уровень доступности составлял 4,08 балла.

Самую низкую оценку (3,27 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». Наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» - 4,18 балла.

По результатам прошлого года самую низкую оценку (3,6 балла) респонденты присвоили параметру «Территориальная доступность учреждения». Наиболее высокую оценку заявители выставили по параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей» - 4,4 балла.

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (таблица 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее арифметическое значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,82 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 3,36 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,36 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 2,91 |
|  | **Среднее значение** | **3,61** |

Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 3,61 балла.

Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Соблюдение сроков оказания услуги» (2,91 балла). Наиболее высокую оценку заявители присвоили параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» - 4,36 балла.

В 2014 году среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,18 балла. Наименьшую оценку респонденты выставили по параметру «Комфортность оказания услуги (условия ведения приема)» (4,07 балла). Наиболее высокую оценку заявители присвоили параметру «Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти» - 4,33 балла.

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

И уровень качества, и уровень доступности исследуемой услуги снизились по сравнению с результатами 2014 года (таблица 7).

Таблица 7 – Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 4,18 | 3,61 | **-0,57** |
| **Уровень доступности** | 4,08 | 3,74 | **-0,34** |

Кроме того, 18,2% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще 9,1% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось. По 18,2% респондентов отметили, что качество осталось без изменений и скорее ухудшилось. 9,1% заявителей отметили ухудшение качества предоставления услуги. Остальные 27,3% данную услугу ранее не получали.

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

***предоставления услуги***

54,5% заявителей столкнулись с трудностями при получении данной услуги, остальные трудностей не испытывали (45,5%).

По результатам опроса заявителей – представителей бизнеса выявлены основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении государственной услуги (таблица 8).

Таблица 8 – Основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при получении услуги

| **№ п/п** | **Наименование фактора** | **Доля респондентов, указавших на данный фактор, %** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2013**  **год** | **2014**  **год** | **2015**  **год** |
| 1 | Сложность заполнения официальных бланков |  |  |  |
| 2 | Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) | 29,4 | 14,3 | 33,3 |
| 3 | Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 5,0 | 21,4 | 50 |
| 4 | Неудобный режим работы учреждений |  | 14,3 | 16,7 |
| 5 | Большие очереди | 11,8 | 7,1 | 16,7 |
| 6 | Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) |  |  | 16,7 |
| 7 | Отсутствие наглядной информации о порядке получе­ния государственной услуги (на стендах, на официаль­ных сайтах органов государственной власти и т.д.) |  |  |  |
| 8 | Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений |  | 21,4 | 33,3 |
| 9 | Низкая культура работников учреждений |  | 7,1 | 33,3 |
| 10 | Вымогательство при оформлении документов |  |  |  |
| 11 | Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги | 5,9 |  | 16,7 |
| 12 | Требование избыточных документов, сведений |  | 28,8 | 16,7 |
| 13 | Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |  | 7,1 |  |
| 14 | Ошибки в конечном результате предоставления услуги |  | 14,3 | 16,7 |
| 15 | Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») |  | 7,1 | 16,7 |
| 16 | Длительное по времени оформление документов |  |  | 33,3 |

Среди наиболее существенных проблем предоставления услуги заявители назвали следующее

* значительные временные издержки на оформление документов (33,3%);
* требование избыточных документов, сведений (16,7%);
* хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (16,7%);
* дороговизна услуг (пошлин, платежей) (16,7%);
* недостаточный профессиональный уровень работников учреждений (16,7%).

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

* сокращение срока предоставления услуги (45,5%);
* сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (9,1%);
* уменьшение стоимости услуги (9,1%);
* упрощение заполнения запросов, официальных бланков (9,1%);
* доступность информации о порядке предоставления услуги (18,2%);
* необходимость создания единой структуры, выдающей разрешение и принимающей оплату в едином месте (9,1%).

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (45,5%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (27,3%);
* по телефону (18,2%);
* коллеги, друзья, знакомые (18,2%);
* из нормативных актов (9,1%).

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

По результатам проведенного исследования провести расчет интегральной оценки уровня административных барьеров по государственной услуге «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по автомобильным дорогам общего пользования Новосибирской области» не представляется возможным, т.к. затруднительно определить нормативное значение стоимости предоставления услуги.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти, где Вы получали данную услугу?» большинство респондентов (63,6%) ответили положительно. Еще 18,2% опрошенных ответили, что условия скорее устраивают и по 9,1% заявителей ответили, что условия не устраивают и скорее не устраивают.

Большинство опрошенных (54,5%) указали, что не имеют претензии к качеству работы учреждений, предоставляющих исследуемую услугу. Еще 9,1% опрошенных претензий скорее не имеет. Имеют претензии и скорее имеют 9,1% и 27,3% заявителей соответственно.

Кроме того, 18,2% опрошенных обращались с жалобой на качество предоставления данной государственной услуги.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» утвердительный ответ дали 63,6% опрошенных. По результатам мониторинга 2014 года такой ответ дали 60% опрошенных.

**Государственная услуга №9 «Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 17 |

Опрос проведен среди представителей субъектов предпринимательства Новосибирской области, получавших в 2015 году государственную услугу «Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области».

Сведения о заявителях – юридических лицах, получавших в 2015 году государственную услугу, предоставлены Министерством транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области.

Исследование проводилось методом телефонного опроса по анкете, представленной в Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области (Приложение №2 к Описанию объекта закупки).

В ходе мониторинга было опрошено 17 заявителей, которые обратились за получением разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

76,5% заявителей обращались за получением разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, 5,9% за переоформлением указанного разрешения и 17,6% за аннулированием разрешения.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за данной услугой. Все респонденты сдали запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза.

***1. Обращения в органы власти и учреждения при получении услуги***

При получении разрешения заявителям приходилось обращаться в следующие органы власти и учреждения:

1) Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области (МФЦ).

2) Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области

Заявители отмечали, что дополнительно им приходилось проходить такую процедуру как заверение документов у нотариуса и оплата государственной пошлины в банке, что также соответствует законодательству.

***2. Количество документов***

Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги составило 4,25 документа.

Данные опроса о количестве необходимых документов в рамках получения государственной услуги приведены в таблице 1.

Таблица 1 ‑ Количество документов при получении государственной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование органа (учреждения)** | **Количество документов** | | | | |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Банк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | МФЦ | 1 | 1,25 | 1 | 1 | 2 |
| **Итого:** | | **4** | **4,25** | **4** | **4** | **5** |

Здесь и далее в таблицах применяются следующие сокращения:

*Мин – минимальное значение*

*Сред – среднее значение*

*Мода – модальное значение*

*Медиана – медианное значение*

*Макс – максимальное значение*

Стоит отметить, что по результатам прошлогоднего мониторинга среднее количество документов, которое потребовалось предоставить заявителям, составило 5,07 документа.

По мнению респондентов, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 0 до 5 документов (среднее значение – 3,47).

По мнению респондентов, в 2014 году, оптимальным количеством оформляемых документов для получения государственной услуги является от 2 до 6 документов (среднее значение – 4,27).

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

В соответствии с административным регламентом по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области (далее – Административный регламент)[[45]](#footnote-45) принятие заявлений и документов на оказание государственной услуги по выдаче разрешений и выдача разрешений осуществляется государственным автономным учреждением Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области».

В среднем все опрошенные обращались в МФЦ для получения данной государственной услуги не более 1,62 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 - до 2.

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

Таблица 2 – 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 | МФЦ | 1 | 1,62 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Нотариус | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 1 | 1,67 | 2 | 2 | 2 |
|  | **Итого:** | **1** | **1,4** | **1** | **2** | **3** |

Согласно данным таблицы 2 наибольшее количество раз заявители обращались в МФЦ (максимальное значение 3 раза). Среднее количество обращений в различные инстанции и учреждения составило 1,4 раза, что соответствует нормативному значению.

Только 23,5% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти. Остальные 76,5% о таком запрете не знают.

В 2014 году 73,3% опрошенных отметили, что знают о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти.

Установлено, что хорошо знакомы с текстом административного регламента лишь 23,5% опрошенных, еще 35,3% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги. Остальные 41,2% заявителей с текстом административного регламента не знакомы.

В 2014 году хорошо знакомы с текстом административного регламента были лишь 20% опрошенных, 80% - указали, что приблизительно знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги.

***4. Уровень временных издержек***

По оценке респондентов, общие временные издержки на получение государственной услуги «Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» от сбора необходимых документов до получения лицензии варьируются от 3 до 61 дней и составляют в среднем 29,07 дней (рассчитываются как сумма временных затрат по всем обращениям (процедурам)) (табл. 3).

Необходимо отметить, что некоторые процедуры заявители могли выполнять параллельно.

Таблица 3 – Структура временных затрат заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур (обращений)** | **Количество дней, затраченных на процедуру** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | МФЦ | 1 | 15,67 | 1 | 16 | 30 |
| 2 | Услуги нотариуса | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства НСО | 1 | 12,4 | 1 | 10 | 30 |
| **Итого в 2015 году** | | **3** | **29,07** | **3** | **27** | **61** |
| **Итого в 2014 году** | | **24** | **29,2** | **-** | **-** | **38** |

Временные затраты заявителей при получении данной государственной услуги в среднем составили 29,07 дня.

По результатам прошлогоднего мониторинга было определено, что временные затраты заявителей варьируются от 24 до 38 дней и составляют в среднем 29,2 дня.

Согласно пункту 12 Административного регламента сроки предоставления государственной услуги устанавливаются со дня поступления в министерство документов, необходимых для предоставления государственной услуги, до дня получения результата предоставления государственной услуги:

выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области *не более 30 дней;*

выдача дубликата на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области *не более 10 дней;*

переоформление разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области *не более 15 дней;*

аннулирование разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области *не более 5 дней.*

Исходя из данных таблицы 3, можно сделать вывод, что нормативное значение срока предоставления государственной услуги не превышалось при получении услуги.

По мнению заявителей, оптимальным для получения данной услуги является срок от 1 до 30 дней (среднее значение – 10,53 дня). Стоит отметить, что по результатам прошлогоднего мониторинга, по мнению заявителей, оптимальным являлся срок от 2 до 7 дней (среднее значение – 4,4 дня).

Согласно Указу № 601, время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут.

На ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 0 до 150 минут (среднее значение – 36,47 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 0 до 60 минут (среднее значение – 12,35 мин.).

В 2014 году на ожидание в очереди при подаче документов на получение услуги у заявителей ушло от 20 до 40 минут (среднее значение – 29,33 мин.). На ожидание в очереди при получении результата услуги заявители затратили от 10 до 30 минут (среднее значение – 18,33 мин.).

Большинство опрошенных (70,6%) считают дополнительные временные издержки при получении услуги незначительными. Остальные 29,4% заявителей считают дополнительные временные издержки значительными. В 2014 году все опрошенные считали дополнительные временные издержки при получении услуги значительными.

***5. Уровень финансовых издержек***

По данным респондентов, общий размер затрат, связанных с получением услуги, варьируется от 1 310 до 2 650 руб. (рассчитывается как сумма финансовых затрат по всем обращениям (процедурам)) (таблица 4).

Таблица 4 – Структура официальных расходов заявителей при получении государственной услуги

| **№ п/п** | **Перечень процедур и документов** | **Стоимость, руб.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Мин*** | ***Сред*** | ***Мода*** | ***Медиана*** | ***Макс*** |
| 1 | Свидетельство о регистрации транспортных средств, которые предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | 0 | 250 | 0 | 250 | 500 |
| 2 | Копия договора лизинга или договора аренды транспортного средства, которое предполагается использовать для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании договора лизинга или договора аренды), заверенную заявителем, либо копия нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством, которое предполагается использовать индивидуальным предпринимателем для оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (в случае, если транспортное средство предоставлено на основании выданной физическим лицом нотариально заверенной доверенности на право распоряжения транспортным средством) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Услуги копирования | 10 | 52 | 100 | 30 | 100 |
| 5 | Услуги нотариуса | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 |
| 6 | Плата за выдачу разрешения | 300 | 428,57 | 350 | 350 | 1 050 |
| **Итого в 2015 году** | | **1 310** | **1 730,6** | **1 450** | **1 630** | **2 650** |
| **Итого в 2014 году** | | **3 600** | **4 379,4** | **-** | **-** | **6 200** |

Согласно данным таблицы 4, средний размер затрат, связанных с получением услуги, составил 1 730,6 руб.

Большинство опрошенных (58,8%) считают такую сумму расходов обоснованной. В 2014 году так считали 100% респондентов. 29,4% заявителей считают сумму скорее обоснованной. Остальные 11,8% затруднились ответить.

Исходя из данных, представленных в таблицах 4, можно сделать вывод, что общие издержки заявителей при получении государственной услуги сократились в среднем в 2,5 раза.

В соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 25.08.2011 № 372-п «О порядке выдачи разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» размер платы за выдачу Разрешений (дубликатов Разрешений) устанавливается из расчета:

1) за одно Разрешение - 350 рублей;

2) за один дубликат Разрешения - 150 рублей.

Таким образом, нормативное значение платы за предоставление государственной услуги в некоторых случаях превышало норму.

88,2% респондентов отметили, что оценивают дополнительные финансовые издержки, связанные с оформлением и подачей документов, незначительными. В 2014 так считали 100% респондентов. Еще 5,9% заявителей ответили, что дополнительные издержки значительные и 5,9% затруднились ответить.

Результаты мониторинга показали, что, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна варьироваться от 0 до 12 000 руб. (среднее значение – 1166,67 руб.).

В 2014 году, по мнению заявителей, сумма официальных расходов за данную услугу должна была варьироваться от 2 000 до 5 000 руб. (среднее значение – 3 493,33 руб.).

***6. Уровень коррупциогенности услуги***

Респонденты отмечают, что не сталкивались с практикой неформальных платежей в Новосибирской области ни по одной из государственных услуг (процедур), необходимых для получения разрешения. Аналогичный результат был и в прошлом году.

***7. Уровень востребованности услуг посредников при получении услуги***

Результаты мониторинга показали, что ни один из заявителей не пользовался услугами сторонних организаций (посредников) при получении услуги. Аналогичный результат был и в 2014 году.

***8. Уровень доступности услуги***

Уровеньдоступности исследуемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности показателей (табл. 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 предоставляемой информации | 4,06 |
| 3 | Удобство графика работы | 4,25 |
| 4 | Территориальная доступность учреждения | 3,94 |
| 5 | Информационная доступность порядка приема заявителей[[46]](#footnote-46) | 4,29 |
| 6. | Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,94 |
|  | **Среднее значение** | **4,10** |

Уровень доступности услуги составил 4,10 балла. В 2014 году данный показатель был на том же уровне – 4,14 балла.

Самую высокую оценку (4,29 балла) респонденты присвоили параметру «Информационная доступность порядка приема заявителей».

В 2014 году самую низкую оценку (3,4 балла) респонденты присвоили параметру «Доступность информации о порядке предоставления услуги». Наиболее высокие оценки заявители выставили параметрам «Территориальная доступность учреждения» и «Информационная доступность порядка приема заявителей» - по 4,33 балла.

***9. Уровень качества услуги***

Уровень качества также оценивался по совокупности параметров (табл. 6).

Таблица 6 – Уровень качества услуги

| **№ п/п** | **Параметры оценки качества услуги** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,29 |
| 2 | Комфортность оказания услуги (условия ведения приема) | 4,35 |
| 3 | Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти | 4,38 |
| 4 | Соблюдение сроков оказания услуги | 4,29 |
|  | **Среднее значение** | **4,33** |

Данные таблицы 6 позволяют сделать вывод, что качество оказания услуг респонденты оценивают несколько выше, чем доступность. Среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 4,33 балла.

В 2014 году среднее значение уровня качества предоставления государственной услуги заявители оценили в 3,87 балла.

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

Уровень качества исследуемой услуги повысился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 7).

Таблица 7- Динамика уровня качества и доступности услуги, (баллы)

|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень качества** | 3,87 | 4,33 | **+0,46** |
| **Уровень доступности** | 4,14 | 4,10 | **-0,04** |

Кроме того, 41,2% респондентов отметили, улучшение качества предоставления услуги за последние 6 лет, еще 11,8% опрошенных отметили, что качество скорее улучшилось, 29,4% респондентов отметили, что качество осталось без изменений, 11,8% данную услугу ранее не получали и 5,9% заявителей затруднились ответить.

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

***предоставления услуги***

По результатам опроса выявлено, что заявители – представители бизнеса не сталкивались с проблемами, затрудняющими оформление документов в государственных учреждениях для получения данной услуги.

Основными проблемами, с которыми сталкивались заявители при получении разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси в 2014 году, были:

* хождение по многим кабинетам (или учреждениям) (42,9%);
* большие очереди (28,6%);
* сложность заполнения официальных бланков (7,1%).

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

* сокращение срока предоставления услуги (47,1%);
* сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) (23,5%);
* улучшение территориальной доступности органа власти (23,5%);
* совершенствование Единого портала государственных и муниципальных услуг (5,9%).

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

* из Интернет-ресурсов учреждений и организаций (52,9%);
* при личном обращении к работнику органа, предоставляющего услугу (29,4%);
* по телефону (11,8%);
* коллеги, друзья, знакомые (11,8%);
* из нормативных актов (5,9%);
* из газет, журналов, по телевидению (5,9%).

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

*Интегральная оценка уровня административных барьеров* по государственной услуге «Выдача разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Новосибирской области» составила 0,88 (таблица 8).

Таблица 8 – Расчет интегральной оценки уровня административных барьеров

| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Нормативное значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Оценка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Соблюдение сроков получения услуги, дней | 30 | 15,67 | 1 |
| 2 | Соблюдение сроков ожидания в очереди на подачу документов, минут | 15 | 36,47[[47]](#footnote-47) | 0,41 |
| 3 | Соблюдение сроков ожидания в очереди для получения результата, минут | 15 | 12,35[[48]](#footnote-48) | 1 |
| 4 | Стоимость получения услуги | 350 | 428,57 | 0,82 |
| 5 | Количество обращений в различные инстанции для получения услуги | 2 | 1,4 | 1 |
| 6 | Количество документов, необходимых для получения услуги | 4[[49]](#footnote-49) | 4,25[[50]](#footnote-50) | 0,94 |
| 7 | Доля заявителей, указавших на необходимость обращения к посредникам | 0% | 0% | 1 |
|  | **Интегральная оценка** |  |  | **0,88** |

Уровень административных барьеров исследуемой государственной услуги составляет 0,88 (или 85%). В 2014 году интегральная оценка по данной услуге составляла 0,85 (или 85%).

На вопрос «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (предоставляющих учреждениях, либо МФЦ, где Вы получали данную услугу?» положительно ответили 76,5% респондентов. Еще 17,6% заявителей ответили, что условия их скорее устраивают. Остальные 5,9% ответили, что скорее не устраивают.

11,8% респондентов указали, что имеют претензии к качеству работы государственных учреждений, предоставляющих данную услугу. Остальные респонденты ответили, что претензий не имеют (70,6%) и претензий скорее не имеют (17,6%).

В то же время ни один из опрошенных не обращался с жалобой на качество предоставления исследуемой услуги.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области?» положительно ответили 76,5% опрошенных. Примечательно, что в 2014 году только 6,7% респондентов были удовлетворены условиями ведения предпринимательской деятельности в Новосибирской области.

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

1. **Министерство социального развития Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 648 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Министерства социального развития Новосибирской области (далее - Минсоцразвития НСО). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг, а также по согласованию с Заказчиком путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг – в отделах пособий и социальных выплат р. п. Кольцово, г. Оби и Новосибирского района.

Выборочная совокупность составила 648 респондентов. В мониторинг вошли 22 государственные услуги Минсоцразвития НСО, 11 из которых также оценивались на предмет качества и доступности предоставления в 2014 году. Государственные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг, представлены в таблице 1*[[51]](#footnote-51)*:

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Назначение и выплата пособия по беременности и родам | 4 | 0,62 |
|  | *Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком* | 102 | 15,74 |
|  | *Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка* | 21 | 3,24 |
|  | Выдача сертификата на областной семейный капитал | 18 | 2,78 |
|  | *Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка* | 2 | 0,31 |
|  | *Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области* | 73 | 11,27 |
|  | 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 | 5,25 |
|  | *Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды для посещения школьных занятий для детей - учащихся общеобразовательных учреждений* | 11 | 1,70 |
|  | *Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг многодетным семьям* | 7 | 1,08 |
|  | *Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан)* | 58 | 8,95 |
|  | *Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи* | 4 | 0,62 |
|  | Выдача удостоверения инвалида Отечественной войны или удостоверения инвалида о праве на льготы | 3 | 0,46 |
|  | Выдача удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий | 2 | 0,31 |
|  | Назначение и выплата единовременных денежных пособий родителям и вдовам (вдовцам) погибших военнослужащих | 1 | 0,15 |
|  | 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 | 0,15 |
|  | Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии | 53 | 8,18 |
|  | *Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области* | 94 | 14,51 |
|  | 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 | 0,62 |
|  | *Присвоение звания «Ветеран труда»* | 40 | 6,17 |
|  | *Присвоение почетного звания «Ветеран труда Новосибирской области»* | 12 | 1,85 |
|  | Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области | 103 | 15,90 |
|  | Выплата социального пособия на погребение | 1 | 0,15 |
|  | **Итого** | **648** | **100,0** |

Наиболее востребованными оказались 9 услуг Минсоцразвития НСО:

1. назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области (15,90% от числа опрошенных);
2. назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (15,74%);
3. предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» (14,51%);
4. предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области» (11,27%);
5. предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан) (8,95%);
6. установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии (8,18%);
7. присвоение звания «Ветеран труда» (6,17%);
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 (5,25%);
9. назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка (3,24%).

Анализ проведен в разрезе показателей в целом по услугам Минсоцразвития НСО, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что большинство респондентов (612 заявителей, что составляет 94,4% от общего количества респондентов) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Оценка уровня доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг, которые представлены в таблице 2.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Минсоцразвития НСО составило 4,32 балла, что соответствует результатам 2014 года, когда уровень доступности составлял 4,31 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности государственных услуг Минсоцразвития НСО

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,30 | 4,38 | 4,25 | 4,29 | 4,17 | 4,00 | 4,38 | 4,33 | 4,18 | ***4,28*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,56 | 4,29 | 4,34 | 4,41 | 4,38 | 3,96 | 4,41 | 4,33 | 4,27 | ***4,37*** |
| Удобство графика работы | 4,20 | 4,19 | 4,29 | 4,32 | 4,40 | 3,98 | 4,56 | 4,30 | 4,21 | ***4,30*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,38 | 4,19 | 4,40 | 4,26 | 4,41 | 3,98 | 4,50 | 4,40 | 4,16 | ***4,34*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,36*** | ***4,26*** | ***4,32*** | ***4,32*** | ***4,34*** | ***3,98*** | ***4,46*** | ***4,34*** | ***4,21*** | ***4,32*** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(2) Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком*

*(3) Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка*

*(6) Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области*

*(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*

*(10) Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан)*

*(16) Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии*

*(17) Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области*

*(19) Присвоение звания «Ветеран труда»*

*(21) Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области*

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны следующими: «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,37 балла) и «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (4,34 балла). Указанным параметрам доступности заявители присвоили наиболее высокие оценки.

В разрезе наиболее востребованных услуг по уровню доступности лидирует услуга «Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» - 4,46 балла. Также довольно высокий уровень доступности по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (4,36 балла).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители не присвоили ни одной из исследуемых востребованных услуг.

Самую низкую оценку получила услуга «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии» (3,98 балла).

В 2014 году наиболее высокую оценку уровня доступности (4,69 балла) получила услуга «Присвоение звания «Ветеран труда» (в текущем году – 4,34 балла). Самую низкую оценку (3,92 балла) получили услуги «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» (в текущем году – 5,00 балла) и «Предоставление денежных выплат на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан» (в текущем году услуга «Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» - 4,46 балла).

**2. Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуг, которые представлены в таблице 3.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Минсоцразвития НСО составило 4,39 балла, что несколько выше, чем уровень доступности.

В 2014 году уровень качества услуг Минсоцразвития Новосибирской области составлял 4,51 балла.

Таблица 3 – Уровень качества государственных услуг Минсоцразвития НСО

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,46 | 4,52 | 4,56 | 4,35 | 4,41 | 4,28 | 4,70 | 4,65 | 4,33 | ***4,50*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,08 | 4,10 | 4,15 | 3,94 | 4,21 | 3,91 | 4,39 | 4,23 | 4,21 | ***4,16*** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,56 | 4,52 | 4,55 | 4,50 | 4,48 | 4,30 | 4,55 | 4,53 | 4,42 | ***4,50*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,37*** | ***4,38*** | ***4,42*** | ***4,26*** | ***4,37*** | ***4,16*** | ***4,55*** | ***4,47*** | ***4,32*** | ***4,39*** |

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявители довольны следующими параметрами: «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» – по 4,50 балла. Менее всего заявителей устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 4,19 балла.

В разрезе наиболее востребованных услуг по уровню качества (как и по уровню доступности) лидирует услуга «Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» - 4,55 балла. Также довольно высокий уровень доступности по услугам «Присвоение звания «Ветеран труда» (4,47 балла) и «Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области» (4,42 балла).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители не присвоили ни одной из исследуемых востребованных услуг.

Самую низкую оценку по уровню качества (как и по уровню доступности) (3,98 балла) из наиболее востребованных услуг получила услуга «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии».

В 2014 году наиболее высокие оценки уровня качества (4,79 балла) получили услуги «Присвоение звания «Ветеран труда» (в текущем году – 4,47 балла), «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком» (4,67 и 4,37 балла, соответственно) и «Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи» (4,66 и 4,25 балла, соответственно). Самую низкую оценку (4,03 балла) получила услуга «Назначение и выплата молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка» (в текущем году – 5,00 балла).

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

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг Минсоцразвития НСО составил 87,10% (таблица 4), что несколько ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в 2014 году (88,00%).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** | **2015** | **2014** |
| 4,32 | 4,39 | 87,10 | 88,00 |

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

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[52]](#footnote-52). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО составил 89,50%.

В таблице 5 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО.

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Минсоцразвития НСО** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | 36,4 | 89,50 |
| скорее хорошо | 53,1 |
| скорее плохо | 5,9 | – |
| очень плохо | 3,5 | – |
| затрудняюсь ответить | 1,1 | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 61,1% заявителей. Еще 27,9% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 5,7% - скорее не устраивают, 4,2% заявителей указали, что их не устраивают условия приема. 1,1 % респондентов затруднились ответить. В 2014 году на данный вопрос однозначно положительно ответили 58,6% опрошенных. Ещё 34,4% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают». Отрицательный ответ в 2014 году дали 6,6% опрошенных.

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

Уровень качества предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО снизился по сравнению с результатами 2014 года, уровень доступности – сопоставим с результатами 2014 года (таблица 6).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень доступности** | 4,31 | 4,32 | **+0,01** |
| **Уровень качества** | 4,51 | 4,39 | **-0,12** |

25,3% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг улучшилось, 9,7% – скорее улучшилось. 33,0% респондентов считают, что качество предоставления осталось без изменений, 1,5% респондентов полагают, что качество предоставления услуг скорее ухудшилось, 2,3% – ухудшилось (таблица 7).

Таблица 7 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | 24,5 | 38,1 | 24,7 | 32,4 | 29,3 | 18,9 | 31,9 | 20,0 | 22,3 | ***25,3*** |
| Скорее улучшилось | 6,9 | 19,0 | 11,0 | 2,9 | 10,3 | 7,5 | 10,6 | 2,5 | 8,7 | ***9,7*** |
| Осталось без изменений | 46,1 | 28,6 | 52,1 | 41,2 | 39,7 | 22,6 | 31,9 | 15,0 | 22,3 | ***33,0*** |
| Скорее ухудшилось | – | – | 2,7 | 2,9 | 1,7 | – | 2,1 | – | 1,9 | ***1,5*** |
| Ухудшилось | 3,9 | 4,8 | – | – | 1,7 | 1,9 | 2,1 | – | 4,9 | ***2,3*** |
| Не получал данную услугу ранее | 17,6 | 9,5 | 9,6 | 20,6 | 17,2 | 49,1 | 20,2 | 62,5 | 39,8 | ***27,6*** |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 | – | – | – | – | – | 1,1 | – | – | ***0,5*** |

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

Информация о количестве обращений заявителя в Минсоцразвития НСО за получением одной государственной услуги представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Количество обращений заявителя в Минсоцразвития НСО за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| среднее значение | 2,3 | 3,2 | 2,1 | 1,9 | 1,9 | 2,1 | 1,7 | 2,0 | 2,4 | ***2,1*** |
| модальное значение | 2,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| максимальное значение | 20,0 | 15,0 | 15,0 | 8,0 | 10,0 | 5,0 | 12,0 | 7,0 | 12,0 | ***20,0*** |

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в Минсоцразвития НСО 2,1 раза. Максимальное количество обращений (20 раз) зафиксировано по услуге «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком». По услугам «Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка» и «Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области» заявителям пришлось обращаться (максимально) по 15 раз, по услугам «Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» и «Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области» - по 12 раз.

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

Информация о количестве обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги Минсоцразвития НСО представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 2,4 | 4,1 | 2,6 | 1,7 | 2,1 | 1,1 | 1,7 | 1,3 | 2,5 | ***2,1*** |
| модальное значение | 2,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 11,0 | 20,0 | 20,0 | 6,0 | 10,0 | 10,0 | 28,0 | 10,0 | 30,0 | ***30,0*** |

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги Минсоцразвития НСО, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,1 обращения.

Максимальное количество инстанций указали заявители, обращавшиеся за получением услуг «Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области» (30 обращений), «Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» (28 обращений), «Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка» и «Предоставление ежемесячного пособия на ребенка в Новосибирской области» (20 обращений).

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной государственной услуги Минсоцразвития НСО, представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Количество документов, предоставляемых заявителем в Минсоцразвития НСО для получения одной государственной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 2,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 5,5 | 7,8 | 5,4 | 5,0 | 4,0 | 4,6 | 4,2 | 4,6 | 4,7 | ***5,0*** |
| модальное значение | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 5,0 | 5,0 | 3,0 | 5,0 | 4,0 | 5,0 | ***5,0*** |
| максимальное значение | 15,0 | 20,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 30,0 | 11,0 | 11,0 | 15,0 | ***30,0*** |

Среднее значение в целом по всем услугам Минсоцразвития НСО составило – 5,0 документа. Чаще всего в рамках получения услуг Минсоцразвития НСО (модальное значение) заявителям необходимо было предоставить также 5 документов.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии» (30 документов). Кроме того, достаточно широкий перечень документов требовался при получении следующих услуг:

1) назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка (20 документов);

2) назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком (15 документов);

3) назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области (15 документов).

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

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственных услуг Минсоцразвития НСО с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 11.

Таблица 11 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 17,9 | 27,9 | 14,8 | 10,2 | 16,5 | 38,0 | 17,6 | 36,8 | 36,3 | ***23,9*** |
| модальное значение | 30,0 | 30,0 | 1,0 | 1,0 | 30,0 | 14,0 | 1,0 | 30,0 | 1,0 | ***30,0*** |
| максимальное значение | 90,0 | 60,0 | 90,0 | 75,0 | 60,0 | 725,0 | 120,0 | 180,0 | 365,0 | ***725,0*** |

В среднем срок предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО составляет 23,9 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 725 дней – зафиксирован по услуге «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии», по услуге «Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области» зафиксирован максимальный срок – 365 дней.

В среднем срок предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО составляет 23,9 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 725 дней – зафиксирован по услуге «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии», по услуге «Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области» зафиксирован максимальный срок – 365 дней.

59,7% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 21,9% опрошенных. Также 10,5% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает, 7,4% - скорее не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 33,2 | 40,2 | 33,8 | 37,4 | 32,3 | 55,1 | 33,8 | 23,3 | 42,2 | ***35,9*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 360,0 | 360,0 | 258,0 | 180,0 | 300,0 | 480,0 | 360,0 | 140,0 | 480,0 | ***480,0*** |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по всем услугам Минсоцразвития НСО составило 35,9 минуты, т.е. требование Указа № 601 не выполнено. Также требование Указа № 601 не выполнено ни по одной из наиболее востребованных услуг.

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов (480 минут) зафиксировано по следующим государственным услугам:

1) установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии;

2) назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области.

Максимальное время ожидания (360 минут) отмечено при получении заявителями услуг:

1) назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

2) назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;

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

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 13.

Таблица 13 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 15,6 | 28,7 | 9,6 | 17,2 | 13,0 | 22,6 | 6,5 | 17,4 | 15,3 | ***14,0*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 420,0 | 200,0 | 120,0 | 240,0 | 180,0 | 240,0 | 60,0 | 120,0 | 300,0 | ***420,0*** |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» по всем услугам Минсоцразвития НСО составило 14,0 минуты, что соответствует нормативно установленному значению (15 минут). Требование Указа № 601 не выполнено в отношении 6 из 9 наиболее востребованных услуг:

1) назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком;

2) назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка;

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;

4) установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии;

5) присвоение звания «Ветеран труда»;

6) назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (420 минут) отмечено при обращении за получением результата услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком», за получением результата услуги «Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области» - 300 минут, по услугам «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» и «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии» - по 240 минут.

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

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственных услуг Минсоцразвития НСО представлена в таблице 14.

Таблица 14 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Минсоцразвития НСО, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 101,4 | 80,0 | 73,2 | 25,0 | 109,2 | 114,0 | 195,0 | 20,2 | 58,8 | 118,5 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 6000,0 | 500,0 | 3000,0 | 700,0 | 3600,0 | 3000,0 | 10000,0 | 385,0 | 1000,0 | 10000,0 |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 118,5 рублей в целом по всем государственным услугам Минсоцразвития НСО. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно. Максимальное значение данного показателя достигало 10 000 руб. по услуге «Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области». Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственных услуг Минсоцразвития НСО. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

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

6,3% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников при получении государственных услуг Минсоцразвития НСО. Факт привлечения посредников зафиксирован при получении всех наиболее востребованных услуг.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1) экономия времени;

2) сложность прохождения всех процедур получения услуги;

3) сложность получения отдельных документов;

4) обеспечение более качественного и оперативного оформления документов;

5) посредник был предложен как условие получения результата;

6) другие причины (необходимость получения дополнительных справок).

В среднем заявители тратили на услуги посредников при получении государственных услуг Минсоцразвития НСО 472,8 руб. Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 166,7 | 100,0 | 633,3 | 366,7 | 2500,0 | 1280,0 | 500,0 | 0,0 | 100,0 | ***472,8*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 1000,0 | 200,0 | 3000,0 | 1000,0 | 5000,0 | 5000,0 | 1000,0 | 0,0 | 600,0 | ***5000,0*** |

Максимальные затраты на услуги посредников (5000,0 руб.) зафиксированы по услугам «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (для малоимущих граждан)» и «Установление и выплата региональной социальной доплаты к пенсии».

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В ходе проведения мониторинга зафиксирован факт негласной выплаты сотрудникам отдела пособий и социальных выплат денежного вознаграждения в размере 150 рублей при получении государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком».

**13. Трудности при получении государственных услуг**

90,3% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуг, 9,7% опрошенных отметили, что испытывали затруднения при получении услуг. При этом трудности возникали у заявителей при получении всех востребованных услуг (таблица 16).

Таблица 16 – Информация о наличии трудностей при получении государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги в органе власти?»** | **2** | **3** | **6** | **7** | **10** | **16** | **17** | **19** | **21** | ***Среднее значение*** |
| Да | 8,8 | 9,5 | 11 | 5,9 | 12,1 | 11,3 | 4,3 | 2,5 | 18,4 | ***9,7*** |
| Нет | 91,2 | 90,5 | 89 | 94,1 | 87,9 | 88,7 | 95,7 | 97,5 | 81,6 | ***90,3*** |

В 2014 году не возникло затруднений при получении государственных услуг Минсоцразвития НСО у 80,1% опрошенных.

В качестве основных затруднений при получении услуг заявители отметили следующие трудности (таблица 17):

Таблица17 – Основные затруднения при получении услуг, (%)

| **Основные затруднения при получении услуг** | ***Доля указавших*** |
| --- | --- |
| Требование избыточных документов, сведений | 54,0 |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти | 47,6 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | 46,0 |
| Большие очереди |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, и др.) | 41,3 |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) | 34,9 |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | 31,7 |
| Низкая культура сотрудников органа власти |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 27,0 |
| Неудобный режим работы органа власти | 23,8 |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) | 22,2 |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 12,7 |
| Вымогательство при оформлении документов | 1,6 |
| Другое | 3,2 |
| *Нет парковок, туалета, нету рядом общепита* | 1,6 |
| *Иногда требуют присутствия обоих супругов – сложно отпрашиваться каждый раз с работы* | 1,6 |

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 18):

Таблица 18 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | ***Доля указавших*** |
| --- | --- |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 68,0 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | 64,9 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 64,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 61,4 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | 57,0 |
| Сокращение срока предоставления услуги | 56,1 |
| Сокращение числа требуемых документов | 55,8 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 55,3 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 51,8 |
| Удобство графика работы органа власти | 50,1 |
| Уменьшение стоимости услуги | 33,5 |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Минсоцразвития НСО может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственных услуг и для получения результатов предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуг.
3. Усилить контроль за соблюдением отделами пособий и социальных выплат положений административных регламентов, в том числе в части требуемых для предоставления услуг документов, платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги.

**2. Управление по делам ЗАГС Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 111 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества предоставления государственных услуг Управления по делам ЗАГС Новосибирской области (далее – ЗАГС НСО). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг, а также по согласованию с Заказчиком путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг – в отделе ЗАГС г. Оби.

Выборочная совокупность составила 111 респондентов. В мониторинг вошли 9 государственных услуг ЗАГС НСО, все из них оценивались на предмет качества и доступности предоставления в 2014 году. Государственные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг, представлены в таблице 1:

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Государственная регистрация рождения | 21 | 18,92 |
|  | Государственная регистрация заключения брака | 29 | 26,13 |
|  | Государственная регистрация расторжения брака | 13 | 11,71 |
|  | Государственная регистрация усыновления (удочерения) | 3 | 2,70 |
|  | Государственная регистрация установления отцовства | 1 | 0,90 |
|  | Государственная регистрация перемены имени | 3 | 2,70 |
|  | Государственная регистрация смерти | 22 | 19,82 |
|  | Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния | 3 | 2,70 |
|  | 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 | 14,41 |
|  | **Итого** | **111** | **100,0** |

Наиболее востребованными оказались 5 услуг ЗАГС Новосибирской области:

1. государственная регистрация заключения брака (26,13% от числа опрошенных);
2. государственная регистрация смерти (19,82%);
3. государственная регистрация рождения (18,92%);
4. выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния (14,41%);
5. государственная регистрация расторжения брака (11,71%).

Анализ проведен в разрезе показателей в целом по услугам ЗАГС Новосибирской области, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

В ходе исследования определено, что большинство респондентов (109 заявителей, что составляет 98,2% от общего количества респондентов) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Оценка уровня доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг, которые представлены в таблице 2.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам ЗАГС НСО составило 4,53 балла, что ниже результатов 2014 года, когда уровень доступности составлял 4,71 балла.

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны следующими параметрами: «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (4,56 балла) и «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,55 балла). По указанным параметрам доступности заявители присвоили наиболее высокие оценки.

Таблица 2 – Уровень доступности государственных услуг ЗАГС НСО

| **Подкритерий доступности услуг** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,57 | 4,72 | 4,15 | 4,55 | 4,56 | ***4,51*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,52 | 4,83 | 4,23 | 4,50 | 4,63 | ***4,55*** |
| Удобство графика работы | 4,29 | 4,59 | 4,23 | 4,77 | 4,81 | ***4,49*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,52 | 4,79 | 4,46 | 4,64 | 4,56 | ***4,56*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,48*** | ***4,73*** | ***4,27*** | ***4,62*** | ***4,64*** | ***4,53*** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(23) Государственная регистрация рождения*

*(24) Государственная регистрация заключения брака*

*(25) Государственная регистрация расторжения брака*

*(29) Государственная регистрация смерти*

*(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*

В разрезе наиболее востребованных услуг по уровню доступности лидирует услуга «Государственная регистрация заключения брака» - 4,73 балла. Максимальную оценку (5 баллов) заявители не присвоили ни одной из исследуемых востребованных услуг.

Самую низкую оценку (4,27 балла) из наиболее востребованных услуг получила услуга «Государственная регистрация расторжения брака».

В 2014 году наиболее высокую оценку уровня доступности (5,00 балла) получили услуги «Государственная регистрация установления отцовства» (в текущем году – 3,75 балла) и «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния» (4,89 и 4,64 балла, соответственно). Самую низкую оценку (4,17 балла) получила услуга «Истребование личных документов» (в 2015 году данная услуга не попала в мониторинг).

**2. Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуг, которые представлены в таблице 3.

Таблица3 – Уровень качества государственных услуг ЗАГС НСО

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,71 | 4,79 | 4,62 | 4,73 | 4,75 | ***4,71*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,29 | 4,52 | 4,15 | 4,55 | 4,31 | ***4,37*** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,67 | 4,72 | 4,85 | 4,95 | 4,81 | ***4,78*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,56*** | ***4,68*** | ***4,54*** | ***4,74*** | ***4,62*** | ***4,62*** |

Среднее значение уровня качества по государственным услугам ЗАГС НСО составило 4,62 балла, что несколько выше, чем уровень доступности.

В 2014 году уровень качества услуг ЗАГС Новосибирской области составлял 4,77 балла.

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявители довольны следующими параметрами: «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,71 балла) и «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» – 4,78 балла. Менее всего заявителей устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 4,37 балла.

В разрезе наиболее востребованных услуг по уровню качества лидирует услуга «Государственная регистрация смерти» - 4,74 балла. Также довольно высокий уровень доступности по услуге «Государственная регистрация заключения брака» (4,68 балла).

Максимальную оценку (5 баллов) заявители не присвоили ни одной из исследуемых востребованных услуг.

Самую низкую оценку по уровню качества (как и по уровню доступности) (4,54 балла) из наиболее востребованных услуг получила услуга «Государственная регистрация расторжения брака».

В 2014 году наиболее высокие оценки уровня качества получили услуги «Государственная регистрация установления отцовства» (5 баллов, в текущем году – 4 балла), «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния» (4,94 и 4,62 балла, соответственно). Самую низкую оценку (4,22 балла) получила услуга «Истребование личных документов» (в 2015 году данная услуга не попала в мониторинг).

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

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг ЗАГС НСО составил 90,50% (таблица 4), что ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в 2014 году (94,79%).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** | **2015** | **2014** |
| 4,53 | 4,62 | 90,50 | 94,79 |

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

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг ЗАГС НСО был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг ЗАГС НСО как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[53]](#footnote-53). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг ЗАГС НСО составил 96,40%.

В таблице 5 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг ЗАГС НСО.

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг ЗАГС НСО, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по ЗАГС НСО** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | 56,8 | **96,40** |
| скорее хорошо | 39,6 |
| скорее плохо | 2,7 | – |
| очень плохо | 0,9 | – |
| затрудняюсь ответить |  | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 71,2% заявителей. Еще 25,2% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 3,6% заявителей указали, что их не устраивают условия приема. В 2014 году на данный вопрос однозначно положительно ответили все респонденты.

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

Уровень доступности и уровень качества предоставления государственных услуг ЗАГС НСО снизился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 6).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень доступности** | 4,71 | 4,53 | **-0,18** |
| **Уровень качества** | 4,77 | 4,62 | **-0,15** |

17,1% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг улучшилось, 8,1% – скорее улучшилось. 23,4% респондентов считают, что качество предоставления осталось без изменений (таблица 7).

Таблица 7 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | 9,5 | 10,3 | 7,7 | 27,3 | 25,0 | ***17,1*** |
| Скорее улучшилось | 9,5 | 3,4 |  | 9,1 | 25,0 | ***8,1*** |
| Осталось без изменений | 33,3 | 17,2 | 38,5 | 13,6 | 31,3 | ***23,4*** |
| Скорее ухудшилось | – | – | – | – | – | – |
| Ухудшилось | – | – | – | – | – | – |
| Не получал данную услугу ранее | 47,6 | 69,0 | 53,8 | 50,0 | 18,8 | ***51,4*** |
| Затрудняюсь ответить | – | – | – | – | – | – |

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

Информация о количестве обращений заявителя в ЗАГС НСО за получением одной государственной услуги представлена в таблице 8.

Таблица 8 - Количество обращений заявителя в ЗАГС НСО за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| среднее значение | 1,5 | 1,5 | 1,7 | 1,4 | 1,9 | ***1,7*** |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| максимальное значение | 4,0 | 3,0 | 2,0 | 4,0 | 5,0 | ***5,0*** |

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в ЗАГС НСО 1,7 раза. Максимальное количество обращений (5 раз) зафиксировано по услуге «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния». По услугам «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация смерти» заявителям пришлось обращаться (максимально) по 4 раза.

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

Информация о количестве обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги ЗАГС НСО представлена в таблице 9.

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги ЗАГС НСО, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,4 обращения.

Таблица 9 - Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 1,5 | 0,4 | 1,7 | 1,1 | 1,7 | ***1,4*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 10,0 | 3,0 | 10,0 | 4,0 | 5,0 | ***16,0*** |

Максимальное количество инстанций указали заявители, обращавшиеся за получением услуг «Государственная регистрация усыновления (удочерения)» (16 обращений), «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация расторжения брака» (по 10 обращений).

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной государственной услуги ЗАГС НСО, представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Количество документов, предоставляемых заявителем в ЗАГС Новосибирской области для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| среднее значение | 2,4 | 2,1 | 2,9 | 2,1 | 2,3 | ***2,6*** |
| модальное значение | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 2,0 | 2,0 | ***3,0*** |
| максимальное значение | 5,0 | 3,0 | 6,0 | 4,0 | 10,0 | ***17,0*** |

Среднее значение в целом по всем услугам ЗАГС Новосибирской области составило – 2,6 документа. Чаще всего в рамках получения услуг ЗАГС Новосибирской области (модальное значение) заявителям необходимо было предоставить 3 документа.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Государственная регистрация усыновления (удочерения)» (17 документов). Кроме того, 10 документов требовалось для получения услуги «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния».

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

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственных услуг ЗАГС НСО с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 11.

Таблица 11 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 4,3 | 33,6 | 21,4 | 3,5 | 9,6 | ***17,8*** |
| модальное значение | 1,0 | 30,0 | 30,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| максимальное значение | 35,0 | 180,0 | 60,0 | 30,0 | 60,0 | ***180,0*** |

В среднем срок предоставления государственных услуг ЗАГС НСО составляет 17,8 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 180 дней – зафиксирован по услугам «Государственная регистрация заключения брака» и «Внесение исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния», по услуге «Государственная регистрация усыновления (удочерения)» зафиксирован максимальный срок – 70 дней.

73,0% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 18,0% опрошенных. По 4,5% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает или скорее не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 23,2 | 16,7 | 28,0 | 26,8 | 31,9 | 23,4 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 180,0 | 90,0 | 120,0 | 420,0 | 240,0 | 420,0 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по всем услугам ЗАГС НСО составило 23,4 минуты, т.е. требование Указа № 601 не выполнено. Также требование Указа № 601 не выполнено ни по одной из наиболее востребованных услуг.

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов зафиксировано по услугам «Государственная регистрация смерти» (420 минут), «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния» (240 минут), «Государственная регистрация рождения» (180 минут).

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 13.

Таблица 13 – Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 18,3 | 9,3 | 13,6 | 7,3 | 10,6 | ***11,9*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 240,0 | 60,0 | 90,0 | 40,0 | 90,0 | ***240,0*** |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» по всем услугам ЗАГС Новосибирской области составило 11,9 минуты, что соответствует нормативно установленному значению (15 минут). Требование Указа № 601 не выполнено в отношении 1 из 5 наиболее востребованных услуг – «Государственная регистрация рождения» (среднее время ожидания – 18,3 минуты).

По этой же услуге зафиксировано максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (240 минут), по услуге «Государственная регистрация усыновления (удочерения)» – 120 минут. По услугам «Государственная регистрация расторжения брака» и «Выдача повторных свидетельств и справок, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния» максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 90 минут.

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

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственных услуг ЗАГС НСО представлена в таблице 14.

Таблица 14 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг ЗАГС НСО, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 109,5 | 488,9 | 710,0 | 19,1 | 536,9 | ***356,2*** |
| модальное значение | 0,0 | 350,0 | 400,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 1000,0 | 3000,0 | 1300,0 | 200,0 | 2700,0 | ***3000,0*** |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 356,2 рубля в целом по всем государственным услугам ЗАГС НСО. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно.

Максимальное значение данного показателя достигало 3 000 руб. по услуге «Государственная регистрация заключения брака». Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственных услуг ЗАГС НСО. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

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

2,7% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников при получении государственных услуг ЗАГС НСО. Факт привлечения посредников зафиксирован при получении следующих услуг:

1) государственная регистрация усыновления (удочерения);

2) государственная регистрация смерти;

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

В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1) сложность прохождения всех процедур получения услуги;

2) обеспечение более качественного и оперативного оформления документов;

3) посредник был предложен как условие получения результата;

4) другие причины (необходимость обращения к нотариусу).

В среднем заявители тратили на услуги посредников при получении государственных услуг ЗАГС НСО 5433,3 руб. Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение |  |  |  | 7000,0 | 2300,0 | ***2300,0*** |
| среднее значение |  |  |  | 7000,0 | 2300,0 | ***5433,3*** |
| модальное значение |  |  |  | 7000,0 | 2300,0 | ***7000,0*** |
| максимальное значение |  |  |  | 7000,0 | 2300,0 | ***7000,0*** |

Максимальные затраты на услуги посредников (7000,0 руб.) зафиксированы по услугам «Государственная регистрация усыновления (удочерения)» и «Государственная регистрация смерти».

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**13. Трудности при получении государственных услуг**

95,5% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуг, 4,5% опрошенных отметили, что испытывали затруднения при получении услуг. При этом трудности возникали у заявителей при получении 3 из 5 востребованных услуг (таблица 16).

Таблица 16 – Информация о наличии трудностей при получении государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги в органе власти?»** | **23** | **24** | **25** | **29** | **31** | ***Среднее значение*** |
| Да | 4,8 | 6,9 | 7,7 |  |  | ***4,5*** |
| Нет | 95,2 | 93,1 | 92,3 | 100,0 | 100,0 | ***95,5*** |

В 2014 году не возникло затруднений при получении государственных услуг ЗАГС НСО у 96,9% опрошенных. В качестве основных затруднений при получении услуг в 2015 году заявители отметили следующие трудности (таблица 17):

Таблица 17 ‑ Основные затруднения при получении услуг, (%)

| **Основные затруднения при получении услуг** | ***Доля указавших*** |
| --- | --- |
| Требование избыточных документов, сведений | **40,0** |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | **20,0** |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям |
| Неудобный режим работы органа власти |
| Большие очереди |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти |
| Низкая культура сотрудников органа власти |
| Другое |
| *Сложности в получении доверенности от другого лица* |

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 18):

Таблица 18 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | ***Доля указавших*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 61,3 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 57,7 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | 54,1 |
| Сокращение срока предоставления услуги | 51,4 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | 50,5 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 49,5 |
| Удобство графика работы органа власти |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 47,7 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм |
| Уменьшение стоимости услуги | 39,6 |
| Сокращение числа требуемых документов | 38,7 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг ЗАГС НСО может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственных услуг и для получения результатов предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуг.
3. Усилить контроль за соблюдением отделами ЗАГС НСО положений административных регламентов, в том числе в части требуемых для предоставления услуг документов, платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 87 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Министерства труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области (далее – Минтруд НСО). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 87 респондентов. В мониторинг вошли 2 государственные услуги Минтруда НСО, которые также оценивались на предмет качества и доступности предоставления в 2014 году.

Государственные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг, представлены в таблице 1:

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников | **57** | **65,52** |
|  | Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными | **30** | **34,48** |
|  | **Итого** | **87** | **100,0** |

Анализ проведен в разрезе показателей в целом по услугам Минтруда НСО, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. Таким образом, анализ проведен в отношении 2-х услуг Минтруда НСО.

В ходе исследования определено, что большинство респондентов (75 заявителей или 86,2%) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Оценка уровня доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Уровень доступности государственных услуг Минтруда НСО

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,91 | 4,37 | ***4,07*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,23 | 4,47 | ***4,31*** |
| Удобство графика работы | 4,21 | 4,43 | ***4,29*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,00 | 4,43 | ***4,15*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,09*** | ***4,43*** | ***4,21*** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(32) Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников*

*(33) Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными*

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Минтруда НСО составило 4,21 балла, что ниже результатов 2014 года, когда уровень доступности составлял 4,51 балла.

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны следующим параметром: «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,31 балла). Наименьшую оценку получил параметр «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (4,07 балла).

В разрезе услуг по уровню доступности наибольшую оценку получила услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» - 4,43 балла. Услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» получила 4,09 балла.

В 2014 году наиболее высокую оценку уровня доступности (4,51 балла) получили услуги «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» (в текущем году услуга не попала в мониторинг) и «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников». Услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» получила в 2014 году 4,46 балла.

**2. Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуг, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Уровень качества государственных услуг Минтруда НСО

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,49 | 4,63 | ***4,54*** |
| Комфортность оказания услуги | 4,16 | 4,00 | ***4,10*** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,40 | 4,67 | ***4,49*** |
| ***Среднее значение*** | ***4,35*** | ***4,43*** | ***4,38*** |

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Минтруда НСО составило 4,38 балла, что несколько выше, чем уровень доступности. В 2014 году уровень качества услуг Минтруда НСО составлял 4,69 балла.

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявители довольны следующими параметрами: «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,54 балла) и «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» – 4,49 балла. Менее всего заявителей устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 4,10 балла.

В разрезе услуг по уровню качества лидирует услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» - 4,43 балла. Услуга «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» получила 4,35 балла.

В 2014 году наиболее высокие оценки уровня качества получили услуги «Информирование о положении на рынке труда в Новосибирской области» (4,69 балла, в текущем году услуга не попала в мониторинг), «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» (4,66 балла). Услуга «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» получила в 2014 году 4,53 балла.

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

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг Минтруда НСО составил 85,90% (таблица 4), что ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в 2014 году (91,82%).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** | **2015** | **2014** |
| 4,21 | 4,38 | 85,90 | 91,82 |

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

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Минтруда НСО был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг Минтруда НСО как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[54]](#footnote-54). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Минтруда НСО составил 89,70%.

В таблице 5 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Минтруда НСО.

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Минтруда НСО, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Минтруда НСО** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | 34,50 | 89,70 |
| скорее хорошо | 55,20 |
| скорее плохо | 3,40 | – |
| очень плохо | 3,40 | – |
| затрудняюсь ответить | 3,40 | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 55,2% заявителей. Еще 28,7% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 5,7% заявителей указали, что их не скорее не устраивают условия приема. В 2014 году на данный вопрос «да» и «скорее да» ответили 96,0% респондентов. Только 1,0% опрошенных указал, что его не устраивают условия ведения приема. Остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос.

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

Уровень доступности и уровень качества предоставления государственных услуг Минтруда НСО снизился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 6).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень доступности** | 4,51 | 4,21 | **-0,30** |
| **Уровень качества** | 4,69 | 4,38 | **-0,31** |

20,7% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг улучшилось, 3,4% – скорее улучшилось. 29,9% респондентов считают, что качество предоставления осталось без изменений, по 1,1% респондентов считают, что качество предоставления ухудшилось и скорее ухудшилось (таблица 7).

Таблица 7 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | 15,8 | 30,0 | ***20,7*** |
| Скорее улучшилось | 3,5 | 3,3 | ***3,4*** |
| Осталось без изменений | 31,6 | 26,7 | ***29,9*** |
| Скорее ухудшилось |  | 3,3 | ***1,1*** |
| Ухудшилось | 1,8 |  | ***1,1*** |
| Не получал данную услугу ранее | 47,4 | 36,7 | ***43,7*** |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |

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

Информация о количестве обращений заявителя в Минтруд НСО за получением одной государственной услуги представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Количество обращений заявителя в Минтруд НСО за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| среднее значение | 3,3 | 2,0 | ***2,9*** |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| максимальное значение | 20,0 | 5,0 | ***20,0*** |

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в Минтруд НСО 2,9 раза. Максимальное количество обращений (20 раз) зафиксировано по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников». По услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» заявителям пришлось обращаться (максимально) 5 раз.

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

Информация о количестве обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги Минтруда НСО представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 1,6 | 1,0 | ***1,4*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 15,0 | 10,0 | ***15,0*** |

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги Минтруда НСО, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,4 обращения.

Максимальное количество инстанций указали заявители, обращавшиеся за получением услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» – 15 обращений, услуги «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» – 10 обращений.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной государственной услуги Минтруда НСО, представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Количество документов, предоставляемых заявителем в Минтруд НСО для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 1,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 4,2 | 4,3 | ***4,2*** |
| модальное значение | 4,0 | 5,0 | ***4,0*** |
| максимальное значение | 9,0 | 10,0 | ***10,0*** |

Среднее значение в целом по всем услугам Минтруда НСО составило – 4,2 документа. Чаще всего в рамках получения услуг Минтруда НСО (модальное значение) заявителям необходимо было предоставить 4 документа.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» (10 документов). 9 документов требовалось (максимально) для получения услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников».

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

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственных услуг Минтруда НСО с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 11.

Таблица 11 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 1,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 37,6 | 14,7 | ***29,7*** |
| модальное значение | 1,0 | 7,0 | ***1,0*** |
| максимальное значение | 365,0 | 120,0 | ***365,0*** |

В среднем срок предоставления государственных услуг Минтруда НСО составляет 29,7 дней. Максимальный срок предоставления услуги – 365 дней – зафиксирован по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников». По услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными зафиксирован максимальный срок – 120 дней.

52,9% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 21,8% опрошенных. 18,4% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает, 6,9% – скорее не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 50,8 | 37,2 | ***46,1*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 360,0 | 120,0 | ***360,0*** |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по всем услугам Минтруда НСО составило 46,1 минуты, т.е. требование Указа № 601 не выполнено. Также требование Указа № 601 не выполнено ни по одной из исследуемых услуг. В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» составило 360 минут, по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» – 120 минут.

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 13.

Таблица 13 – Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 30,6 | 27,5 | ***29,5*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 240,0 | 120,0 | ***240,0*** |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» по всем услугам Минтруда Новосибирской области составило 29,5 минуты, что также не соответствует нормативно установленному значению (15 минут). В разрезе отдельных услуг требование Указа № 601 также не выполнено.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» составило 240 минут, по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» – 120 минут.

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

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственных услуг Минтруда НСО представлена в таблице 14.

Таблица 14 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Минтруда НСО, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 204,6 | 1016,7 | ***491,2*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 5000,0 | 30000,0 | ***30000,0*** |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 491,2 рубля в целом по всем государственным услугам Минтруда НСО. Однако чаще всего (модальное значение) заявителям услуги были предоставлены бесплатно.

Максимальное значение данного показателя достигало 30 000 руб. по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными». По услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» максимальное значение показателя – 5 000 руб. Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственных услуг Минтруда НСО. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

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

9,2% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников при получении государственных услуг Минтруда НСО.

В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1) экономия времени;

2) сложность прохождения всех процедур получения услуги;

3) сложность получения отдельных документов;

4) обеспечение более качественного и оперативного оформления документов;

6) другие причины (необходимость получение дополнительных справок, необходимость обращения в банк для перевода денег)

В среднем заявители тратили на услуги посредников при получении государственных услуг Минтруда НСО 188,8 руб. Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 15.

Таблица15 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 333,3 | 102,0 | ***188,8*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 1000,0 | 500,0 | ***1000,0*** |

Максимальные затраты на услуги посредников по услуге «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников» составили 1000 руб., по услуге «Осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными» – 500 руб.

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В ходе проведения мониторинга зафиксирован факт негласной выплаты сотрудникам центра занятости денежного вознаграждения в размере 2000 рублей при получении государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников».

**13. Трудности при получении государственных услуг**

94,3% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуг, 5,7% опрошенных отметили, что испытывали затруднения при получении услуг (таблица 16). В 2014 году не возникло затруднений при получении государственных услуг Минтруда НСО у 90,0% опрошенных.

Таблица 16 – Информация о наличии трудностей при получении государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги в органе власти?»** | **32** | **33** | ***Среднее значение*** |
| Да | 7,0 | 3,3 | ***5,7*** |
| Нет | 93,0 | 96,7 | ***94,3*** |

В качестве основных затруднений при получении услуг заявители отметили следующие трудности (таблица 17).

Таблица 17 – Основные затруднения при получении услуг, (%)

| **Основные затруднения при получении услуг** | **Доля указавших** |
| --- | --- |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | **80,0** |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям | **60,0** |
| Неудобный режим работы органа власти |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | **40,0** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) |
| Низкая культура сотрудников органа власти |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | **20,0** |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) |
| Большие очереди |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) |

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 18):

Таблица 18 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | ***Доля указавших*** |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | **64,4** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | **62,1** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **62,1** |
| Сокращение срока предоставления услуги | **58,6** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | **51,7** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | **49,4** |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | **46,0** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | **44,8** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | **43,7** |
| Удобство графика работы органа власти | **41,4** |
| Сокращение числа требуемых документов | **40,2** |
| Уменьшение стоимости услуги | **25,3** |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Минтруда НСО может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственных услуг и для получения результатов предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуг.
3. Усилить контроль за соблюдением центрами занятости положений административных регламентов, в том числе в части требуемых для предоставления услуг документов, платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги.
4. Обратить внимание на факты избирательного отношения сотрудников Минтруда НСО к заявителям («одни заявители важнее других»).

**4. Инспекция государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 13 |
|  |  |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее – Инспекция гостехнадзора НСО). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 13 респондентов. В мониторинг вошли 3 государственные услуги Инспекции гостехнадзора НСО, 2 из которых оценивались на предмет качества предоставления в 2014 году (выделены курсивом). Государственные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг, представлены в таблице 1:

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков* | **7** | **53,85** |
|  | *Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним* | **2** | **15,38** |
|  | Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста) | **4** | **30,77** |
|  | **Итого** | **13** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по услугам Инспекции гостехнадзора НСО, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. Таким образом, анализ проведен в отношении всех 3 услуг Инспекции гостехнадзора НСО.

В ходе исследования определено, что все респонденты получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Уровень доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Уровень доступности государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,71 | 4,00 | 4,00 | ***3,85*** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,86 | 4,00 | 4,00 | ***3,92*** |
| Удобство графика работы | 4,00 | 3,50 | 4,00 | ***3,92*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,71 | 4,00 | 4,00 | ***3,85*** |
| ***Среднее значение*** | ***3,82*** | ***3,88*** | ***4,00*** | ***3,89*** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(34) Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков*

*(35) Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним*

*(36) Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)*

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Инспекции гостехнадзора НСО составило 3,89 балла, что несколько ниже уровня доступности исследуемых услуг в 2014 году (в 2014 году составлял 3,94 балла).

В разрезе услуг по уровню доступности наибольшую оценку получила услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» - 4,00 балла. Услуги «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» и «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» получили 3,88 и 3,82 балла, соответственно.

В 2014 году услуга «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» получила 4,00 балла, услуга «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» – 3,88 балла.

**2. Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуг, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Уровень качества государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,29 | 4,00 | 5,00 | ***4,46*** |
| Комфортность оказания услуги | 3,00 | 2,50 | 3,75 | ***3,15*** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,29 | 4,50 | 5,00 | ***4,54*** |
| ***Среднее значение*** | ***3,86*** | ***3,67*** | ***4,58*** | ***4,05*** |

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Инспекции гостехнадзора НСО составило 4,05 балла, что выше, чем уровень доступности. В 2014 году уровень качества услуг Инспекции гостехнадзора НСО составлял 4,13 балла.

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявители довольны следующими параметрами: «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (4,54 балла) и «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,46 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 3,15 балла.

В разрезе услуг по уровню качества лидирует услуга «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» - 4,58 балла. Услуги «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» и «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» получили, соответственно, 3,86 и 3,67 балла.

В 2014 году услуга «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» получила 4,20 балла, услуга «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» – 4,07 балла.

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

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО составил 79,40% (таблица 4), что несколько ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в 2014 году (80,43%).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** | **2015** | **2014** |
| 3,89 | 4,05 | 79,40 | 80,43 |

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

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[55]](#footnote-55). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО составил 84,70%.

В таблице 5 представлен уровень удовлетворенности заявителей качес­твом предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО.

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Инспекции гостехнадзора НСО** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | 38,50 | 84,70 |
| скорее хорошо | 46,20 |
| скорее плохо | 7,70 | – |
| очень плохо | 7,70 | – |
| затрудняюсь ответить | – | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 61,5% заявителей. Еще 15,4% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 7,7% заявителей указали, что их скорее не устраивают, а 15,40% - не устраивают условия приема. В 2014 году на данный вопрос положительно ответило 25% респондентов, вариант «скорее да» выбрало 50% опрошенных. Остальные опрошенные указали, что их не устраивают условия ведения приема посетителей в Инспекции гостехнадзора.

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

Уровень доступности и уровень качества предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО снизился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 6).

Таблица 6 - Динамика уровня качества и доступности государственных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень доступности** | 3,94 | 3,89 | **-0,05** |
| **Уровень качества** | 4,13 | 4,05 | **-0,08** |

38,5% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг улучшилось, 30,8% респондентов считают, что качество предоставления осталось без изменений, 7,7% – что качество предоставления ухудшилось (таблица 7).

Таблица 7- Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | 57,1 | – | 25,0 | ***38,5*** |
| Скорее улучшилось | – | – | – | – |
| Осталось без изменений | 28,6 | 100,0 | – | ***30,8*** |
| Скорее ухудшилось | – | – | – | – |
| Ухудшилось | – | – | 25,0 | ***7,7*** |
| Не получал данную услугу ранее | 14,3 | – | 50,0 | ***23,1*** |
| Затрудняюсь ответить | – | – | – | – |

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

Информация о количестве обращений заявителя в Инспекцию гостехнадзора НСО за получением одной государственной услуги представлена в таблице 8.

Таблица 8- Количество обращений заявителя в Инспекцию гостехнадзора НСО за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| среднее значение | 2,0 | 1,0 | 2,5 | ***2,0*** |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| максимальное значение | 6,0 | 1,0 | 4,0 | ***6,0*** |

среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в Инспекцию гостехнадзора НСО 2 раза. Максимальное количество обращений (6 раз) зафиксировано по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков». По услуге «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» заявителям пришлось обращаться (максимально) 4 раза.

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

Информация о количестве обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги Инспекции гостехнадзора НСО представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 9,4 | 0,5 | 1,5 | ***5,6*** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 50,0 | 1,0 | 3,0 | ***50,0*** |

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги Инспекции гостехнадзора Новосибирской области, выявленное в ходе мониторинга, составило 5,6 обращения.

Максимальное количество инстанций указали заявители, обращавшиеся за получением услуги «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» – 50 обращений, услуг «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» и «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» – 3 и 1 обращение, соответственно.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной государственной услуги Инспекции гостехнадзора НСО, представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Количество документов, предоставляемых заявителем в Инспекцию гостехнадзора Новосибирской области для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 2,0 | 5,0 | 3,0 | ***2,0*** |
| среднее значение | 3,7 | 6,0 | 5,3 | ***4,5*** |
| модальное значение | 3,0 | 5,0 | 5,0 | ***5,0*** |
| максимальное значение | 5,0 | 7,0 | 8,0 | ***8,0*** |

Среднее значение в целом по всем услугам Инспекции гостехнадзора Новосибирской области составило – 4,5 документа. Чаще всего в рамках получения услуг Инспекции гостехнадзора Новосибирской области (модальное значение) заявителям необходимо было предоставить 5 документов.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» (8 документов). 7 документов требовалось (максимально) для получения услуги «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним».

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

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 11.

Таблица 11 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| среднее значение | 4,4 | 1,0 | 6,3 | ***4,5*** |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | ***1,0*** |
| максимальное значение | 14,0 | 1,0 | 14,0 | ***14,0*** |

В среднем срок предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО составляет 4,5 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 14 дней – зафиксирован по услугам «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» и «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)».

61,5% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 23,1% опрошенных. По 7,7% заявителей указали, что срок предоставления услуги их скорее не устраивает и не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 60,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 23,7 | 120,0 | 7,5 | ***33,5*** |
| модальное значение | 0,0 | 60,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 90,0 | 180,0 | 20,0 | ***180,0*** |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по всем услугам Инспекции гостехнадзора НСО составило 33,5 минуты, т.е. требование Указа № 601 не выполнено. Также требование Указа № 601 не выполнено для 2 исследуемых услуг:

1) проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним (среднее значение показателя – 120 минут);

2) регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (23,7 минут).

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов по услуге «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» составило 180 минут, по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» – 90 минут, по услуге «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» - 20 минут.

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 13.

Таблица 13 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 15,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| среднее значение | 28,0 | 37,5 | 22,5 | ***27,8*** |
| модальное значение | 0,0 | 15,0 | 0,0 | ***0,0*** |
| максимальное значение | 90,0 | 60,0 | 60,0 | ***90,0*** |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» по всем услугам Инспекции гостехнадзора НСО составило 27,8 минуты, что также не соответствует нормативно установленному значению (15 минут). В разрезе отдельных услуг требование Указа № 601 также не выполнено.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги по услуге «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» составило 90 минут, по услугам «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним» и «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» – 60 минут.

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

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО представлена в таблице 14.

Таблица 14 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 500,0 | 1500,0 | 500,0 | ***500,0*** |
| среднее значение | 1714,1 | 3250,0 | 716,7 | ***1720,8*** |
| модальное значение | 1000,0 | 1500,0 | 500,0 | ***1000,0*** |
| максимальное значение | 5000,0 | 5000,0 | 1000,0 | ***5000,0*** |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1720,8 рубля в целом по всем государственным услугам Инспекции гостехнадзора НСО. Модальное значение показателя - 1000 рублей.

Максимальное значение данного показателя достигало 5 000 руб. по услугам «Регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин, прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков» и «Проведение государственного технического осмотра тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним». По услуге «Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста)» максимальное значение показателя – 1 000 руб. Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

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

Никто из опрошенных заявителей не пользовался услугами посредников при получении государственных услуг Инспекции гостехнадзора Новосибирской области.

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**13. Трудности при получении государственных услуг**

92,3% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуг, 7,7% опрошенных отметили, что испытывали затруднения при получении услуг Инспекции гостехнадзора НСО (таблица 15). В 2014 году не возникло затруднений при получении государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО у 45,0% опрошенных.

Таблица 15 – Информация о наличии трудностей при получении государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги в органе власти?»** | **34** | **35** | **36** | ***Среднее значение*** |
| Да | 14,3 | – | – | ***7,7*** |
| Нет | 85,7 | 100,0 | 100,0 | ***92,3*** |

В качестве основных затруднений при получении услуг заявители отметили следующие трудности (таблица 16):

Таблица16 – Основные затруднения при получении услуг, (%)

| **Основные затруднения при получении услуг** | **Доля указавших** |
| --- | --- |
| Требование избыточных документов, сведений | ***100,0*** |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |
| Неудобный режим работы органа власти |
| Большие очереди |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти |

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 17):

Таблица 17 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | ***Доля указавших*** |
| --- | --- |
| Уменьшение стоимости услуги | ***92,3*** |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | ***84,6*** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | ***76,9*** |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков |
| Сокращение срока предоставления услуги | ***69,2*** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | ***61,5*** |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | ***53,8*** |
| Сокращение числа требуемых документов |
| Удобство графика работы органа власти |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Инспекции гостехнадзора НСО может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственных услуг и для получения результатов предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуг.
3. Усилить контроль за соблюдением сотрудниками Инспекции гостехнадзора Новосибирской области положений административных регламентов, в том числе в части требуемых для предоставления услуг документов, оснований для отказа в приеме документов.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 35 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента по охране животного мира Новосибирской области (далее - Департамент). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 35 респондентов. В мониторинг вошли 3 государственные услуги Департамента, 2 из которых также оценивались на предмет качества и доступности предоставления в 2014 году. Государственные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг, представлены в таблице 1*[[56]](#footnote-56)*:

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *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 | 88,57 |
|  | *Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти* | 3 | 8,57 |
|  | 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 | 2,86 |
|  | **Итого** | **35** | **100,0** |

Анализ проведен в разрезе показателей в целом по услугам Департамента, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. Таким образом, анализ проведен в отношении 2-х услуг Департамента:

1) 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) выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В ходе исследования определено, что большинство респондентов (31 заявитель, что составляет 88,6% от общего количества респондентов) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Оценка уровня доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Уровень доступности государственных услуг Департамента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,84 | 4,00 | **3,89** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,97 | 4,00 | **4,00** |
| Удобство графика работы | 3,97 | 4,33 | **4,00** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,97 | 4,00 | **4,00** |
| ***Среднее значение*** | **3,94** | **4,08** | **3,97** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(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;*

*(38) Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти*

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Департамента составило 3,97 балла, что ниже результатов 2014 года, когда уровень доступности составлял 4,24 балла.

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны следующими: «Полнота и понятность предоставленной информации», «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» и «Удобство графика работы» (по 4,00 балла).

В разрезе наиболее востребованных услуг по уровню доступности лидирует услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» - 4,08 балла. Услуга «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» получила 3,94 балла.

В 2014 году наиболее высокую оценку уровня доступности (4,30 балла) также получила услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти». Услуга «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» получила в 2014 году 4,18 балла.

**2. Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуг, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Уровень качества государственных услуг Департамента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,32 | 4,33 | **4,34** |
| Комфортность оказания услуги | 3,10 | 4,67 | **3,26** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,32 | 4,67 | **4,34** |
| ***Среднее значение*** | **3,91** | **4,56** | **3,98** |

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Департамента составило 3,98 балла, что несколько выше, чем уровень доступности. В 2014 году уровень качества услуг Департамента составлял 4,68 балла.

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявители довольны следующими параметрами: «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» – по 4,34 балла. Менее всего заявителей устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 3,26 балла.

В разрезе наиболее востребованных услуг по уровню качества (как и по уровню доступности) лидирует услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» - 4,56 балла. Услуга «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» получила 3,91 балла.

В 2014 году наиболее высокую оценку уровня качества (4,87 балла) также получила услуга «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти». Услуга «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» получила в 2014 году 4,50 балла.

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

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг Департамента составил 79,50% (таблица 4), что ниже среднего значения, отмеченного в период проведения мониторинга в 2014 году (88,57%).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** | **2015** | **2014** |
| 3,97 | 3,98 | 79,50 | 88,57 |

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

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[57]](#footnote-57). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента составил 80,00%.

В таблице 5 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента.

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Департамента** | **Уровень удовлетворенности** |
| --- | --- | --- |
| очень хорошо | 25,7 | 80,00 |
| скорее хорошо | 54,3 |
| скорее плохо | 17,1 | – |
| очень плохо | 2,9 | – |
| затрудняюсь ответить | – | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 65,7% заявителей. Еще 11,4% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, также по 11,4% – скорее не устраивают и не устраивают условия приема. В 2014 году на данный вопрос однозначно положительно ответили 60,0% опрошенных. Ещё 35,0% респондентов указали, что условия приема их «скорее устраивают».

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

Уровень качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента значительно снизился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 6).

Таблица 6 - Динамика уровня качества и доступности государственных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень доступности** | 4,24 | 3,97 | **-0,27** |
| **Уровень качества** | 4,68 | 3,98 | **-0,70** |

14,3% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг улучшилось, 5,7% – скорее улучшилось. 42,9% респондентов считают, что качество предоставления осталось без изменений, по 11,4% респондентов полагают, что качество предоставления услуг скорее ухудшилось и ухудшилось (таблица 7). 2,9 % респондентов затруднились ответить.

Таблица 7 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственных услуг, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Улучшилось | 12,9 | 33,3 | **14,3** |
| Скорее улучшилось | 6,5 | – | **5,7** |
| Осталось без изменений | 45,2 | 33,3 | **42,9** |
| Скорее ухудшилось | 12,9 | – | **11,4** |
| Ухудшилось | 12,9 | – | **11,4** |
| Не получал данную услугу ранее | 6,5 | 33,3 | **11,4** |
| Затрудняюсь ответить | 3,2 | – | **2,9** |

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

Информация о количестве обращений заявителя в Департамент за получением одной государственной услуги представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Количество обращений заявителя в Департамент за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| среднее значение | 2,2 | 3,7 | 2,3 |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| максимальное значение | 20,0 | 6,0 | 20,0 |

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в Департамент 2,3 раза. Максимальное количество обращений (20 раз) зафиксировано 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». По услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» заявителям пришлось обращаться (максимально) 6 раз.

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

Информация о количестве обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги Департамента представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 2,5 | 11,7 | 3,2 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 50,0 | 30,0 | 50,0 |

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги Департамента, выявленное в ходе мониторинга, составило 3,2 обращения.

Максимальное количество инстанций указали заявители, обращавшиеся за получением услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» (50 обращений), услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» - 30 обращений.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной государственной услуги Департамента, представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Количество документов, предоставляемых заявителем в Департамент для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 2,0 | 0,0 |
| среднее значение | 2,2 | 3,0 | 2,4 |
| модальное значение | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| максимальное значение | 6,0 | 4,0 | 6,0 |

Среднее значение в целом по всем услугам Департамента составило – 2,4 документа. Чаще всего в рамках получения услуг Департамента (модальное значение) заявителям необходимо было предоставить 2 документа.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» – 6 документов, при получении услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» – 4 документа.

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

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственных услуг Департамента с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 11.

Таблица 11 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 3,4 | 7,0 | 3,9 |
| модальное значение | 1,0 | 0,0 | 1,0 |
| максимальное значение | 45,0 | 20,0 | 45,0 |

В среднем срок предоставления государственных услуг Департамента составляет 3,9 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 45 дней – зафиксирован 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», по услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» зафиксирован максимальный срок – 20 дней.

48,6% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 25,7% опрошенных. Также 20,0% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает, 5,7% - скорее не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 68,9 | 70,0 | 67,4 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 440,0 | 180,0 | 440,0 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по всем услугам Департамента составило 67,4 минуты, т.е. требование Указа № 601 не выполнено. Также требование Указа № 601 не выполнено ни по одной из востребованных услуг.

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов (440 минут) зафиксировано 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». По услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» максимальное время ожидания в очереди для подачи документов составило 180 минут.

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 13.

Таблица 13 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 61,5 | 70,0 | 60,9 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 480,0 | 180,0 | 480,0 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» по всем услугам Департамента составило 60,9 минуты, что также превышает нормативно установленное значение (15 минут). Также требование Указа № 601 не выполнено ни по одной из востребованных услуг.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (480 минут) отмечено при обращении за получением результата услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации». По услуге «Выдача и аннулирование охотничьих билетов, их регистрация в государственном охотхозяйственном реестре в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» максимальное время ожидания в очереди за получением результата услуги составило 180 минут.

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

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственных услуг Департамента представлена в таблице 14.

Таблица 14 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Департамента, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 700,0 | 0,0 |
| среднее значение | 1349,0 | 2566,7 | 1416,8 |
| модальное значение | 0,0 | 700,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 15000,0 | 6000,0 | 15000,0 |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 1416,8 рубля в целом по всем государственным услугам Департамента. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно.

Максимальное значение данного показателя достигало 15 000 руб. 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». Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственных услуг Департамента. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

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

5,7% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников при получении государственных услуг Департамента. Факт привлечения посредников зафиксирован при получении услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации».

В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1) обеспечение более качественного и оперативного оформления документов;

2) посредник был предложен как условие получения результата.

В среднем заявители тратили на услуги посредников при получении государственных услуг Департамента 1 000 руб. Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 2000,0 | – | 0,0 |
| среднее значение | 2000,0 | – | 1000,0 |
| модальное значение | 2000,0 | – | 0,0 |
| максимальное значение | 2000,0 | – | 2000,0 |

Максимальные затраты на услуги посредников составили 2000,0 руб.

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**13. Трудности при получении государственных услуг**

85,7% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуг, 14,3% опрошенных отметили, что испытывали затруднения при получении услуг. При этом трудности возникали у заявителей при получении услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации» (таблица 16). В 2014 году не возникло затруднений при получении государственных услуг Департамента у 95,0% опрошенных.

Таблица 16 – Информация о наличии трудностей при получении государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги в органе власти?»** | **37** | **38** | ***Среднее значение*** |
| Да | 16,1 | – | 14,3 |
| Нет | 83,9 | 100,0 | 85,7 |

В качестве основных затруднений при получении услуг заявители отметили следующие трудности (таблица 17):

Таблица 17 ‑ Основные затруднения при получении услуг, (%)

| **Основные затруднения при получении услуг** | ***Доля указавших*** |
| --- | --- |
| Большие очереди | 80,0 |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») |
| Неудобный режим работы органа власти | 60,0 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) | 40,0 |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 20,0 |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги |
| Низкая культура сотрудников органа власти |
| Другое |
| *Нет парковок, туалета, нету рядом общепита* |

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 18).

Таблица 18 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | ***Доля указавших*** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | 74,3 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | 65,7 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 65,7 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 65,7 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 62,9 |
| Уменьшение стоимости услуги | 60,0 |
| Сокращение срока предоставления услуги | 60,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 54,3 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 51,4 |
| Удобство графика работы органа власти | 51,4 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 40,0 |
| Сокращение числа требуемых документов | 37,1 |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственных услуг и для получения результатов предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуг.
3. Усилить контроль за соблюдением сотрудниками Департамента положений административных регламентов, в том числе в части требуемых для предоставления услуг документов, оснований для отказа в приеме документов, предоставлении услуги.
4. Обратить внимание на факты избирательного отношения сотрудников Департамента к заявителям («одни заявители важнее других»).
5. Рассмотреть вопрос об изменении режима работы структурных подразделений Департамента в целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых государственных услуг.

**6. Департамент лесного хозяйства Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 18 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента лесного хозяйства Новосибирской области (далее - Департамент). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 18 респондентов. В мониторинг вошли 2 государственные услуги Департамента (таблица 1).

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан | 16 | 88,89 |
|  | Предоставление выписки из государственного лесного реестра | 2 | 11,11 |
|  | **Итого** | **18** | **100,0** |

Анализ проведен в разрезе показателей в целом по услугам Департамента, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. Таким образом, анализ проведен в отношении 2-х вышеуказанных услуг Департамента.

В ходе исследования определено, что большинство респондентов (15 заявителей, что составляет 83,3% от общего количества респондентов) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Оценка уровня доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Уровень доступности государственных услуг Департамента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 2,88 | 5,00 | **3,11** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,44 | 5,00 | **3,61** |
| Удобство графика работы | 3,81 | 4,50 | **3,89** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,13 | 5,00 | **3,33** |
| ***Среднее значение*** | **3,32** | **4,88** | **3,49** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(40) Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан;*

*(41) Предоставление выписки из государственного лесного реестра*

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Департамента составило 3,49 балла, что является достаточно низким показателем.

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны следующими: «Удобство графика работы (3,89 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,11 балла).

В разрезе услуг по уровню доступности лидирует услуга «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» - 4,88 балла. Услуга «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» получила 3,32 балла.

**2. Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуг, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Уровень качества государственных услуг Департамента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 3,56 | 5,00 | **3,72** |
| Комфортность оказания услуги | 2,88 | 4,00 | **3,00** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,75 | 4,50 | **3,83** |
| ***Среднее значение*** | **3,40** | **4,50** | **3,52** |

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Департамента составило 3,52 балла, что несколько выше, чем уровень доступности.

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявители довольны следующими параметрами: «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (3,72 балла) и «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» – 3,83 балла. Менее всего заявителей устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 3,00 балла.

В разрезе услуг по уровню качества (как и по уровню доступности) лидирует услуга «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» - 4,50 балла. Услуга «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» получила 3,40 балла.

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

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг Департамента составил 70,10% (таблица 4).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** | **2015** | **2014** |
| 3,49 | 3,52 | 70,10 | – |

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

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[58]](#footnote-58). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента составил 66,7%.

В таблице 5 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента.

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Департамента** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | 16,7 | 66,7 |
| скорее хорошо | 50,0 |
| скорее плохо | 16,7 | – |
| очень плохо | 16,7 | – |
| затрудняюсь ответить | – | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 22,2% заявителей. Еще 22,2% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, по 27,8% – скорее не устраивают и не устраивают условия приема.

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

В 2014 мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента не проводился, соответственно, проанализировать динамику уровня качества и доступности не представляется возможным.

16,7% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг скорее улучшилось. 38,9% респондентов считают, что качество предоставления осталось без изменений, 22,2% респондентов полагают, что качество предоставления услуг ухудшилось, 11,1% – скорее ухудшилось (таблица 6).

Таблица 6 - Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | – | – | – |
| Скорее улучшилось | 18,8 | – | 16,7 |
| Осталось без изменений | 31,3 | 100,0 | 38,9 |
| Скорее ухудшилось | 12,5 | – | 11,1 |
| Ухудшилось | 25,0 | – | 22,2 |
| Не получал данную услугу ранее | 12,5 | – | 11,1 |
| Затрудняюсь ответить | – | – | – |

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

Информация о количестве обращений заявителя в Департамент за получением одной государственной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в Департамент за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| среднее значение | 3,7 | 1,5 | 3,4 |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| максимальное значение | 20,0 | 2,0 | 20,0 |

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в Департамент 3,4 раза. Максимальное количество обращений (20 раз) зафиксировано по услуге «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан». По услуге «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» заявителям пришлось обращаться (максимально) 2 раза.

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

Информация о количестве обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги Департамента представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 8,6 | 5,0 | 8,2 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 100,0 | 10,0 | 100,0 |

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги Департамента, выявленное в ходе мониторинга, составило 8,2 обращения.

Максимальное количество инстанций указали заявители, обращавшиеся за получением услуги «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» (100 обращений), услуги «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» - 10 обращений.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной государственной услуги Департамента, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в Департамент для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| среднее значение | 2,6 | 1,5 | 2,4 |
| модальное значение | 2,0 | 1,0 | 2,0 |
| максимальное значение | 6,0 | 2,0 | 6,0 |

Среднее значение в целом по всем услугам Департамента составило – 2,4 документа. Чаще всего в рамках получения услуг Департамента (модальное значение) заявителям необходимо было предоставить 2 документа.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» – 6 документов, при получении услуги «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» – 2 документа.

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

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственных услуг Департамента с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 1,0 | 0,0 |
| среднее значение | 27,8 | 1,5 | 24,8 |
| модальное значение | 30,0 | 1,0 | 30,0 |
| максимальное значение | 170,0 | 2,0 | 170,0 |

В среднем срок предоставления государственных услуг Департамента составляет 24,8 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 170 дней – зафиксирован по услуге «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан», по услуге «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» зафиксирован максимальный срок – 2 дня.

33,3% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 11,1% опрошенных. Также 11,1% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает, 44,4% - скорее не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов представлена в таблице 11.

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 56,0 | 0,0 | 49,4 |
| модальное значение | 60,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 240,0 | 0,0 | 240,0 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по всем услугам Департамента составило 49,4 минуты, т.е. требование Указа № 601 не выполнено. Также требование Указа № 601 не выполнено в отношении услуги «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» (среднее значение показателя – 56,0 минут). В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

По услуге «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» заявители не несли временных затрат на ожидание в очереди для подачи документов.

Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов по услуге «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» составило 240 минут.

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 69,7 | 0,0 | 61,9 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 480,0 | 0,0 | 480,0 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» по всем услугам Департамента составило 61,9 минуты, что также превышает нормативно установленное значение (15 минут). Также требование Указа № 601 не выполнено в отношении услуги «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» (среднее значение показателя – 69,7 минут). По услуге «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» заявители не несли временных затрат на ожидание в очереди для получения результата услуги.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» составило 480 минут.

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

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственных услуг Департамента представлена в таблице 13.

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Департамента, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 2000,0 | 0,0 |
| среднее значение | 2836,0 | 2500,0 | 2796,5 |
| модальное значение | 0,0 | 2000,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 10000,0 | 3000,0 | 10000,0 |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 2796,5 рубля в целом по всем государственным услугам Департамента. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно.

Максимальное значение данного показателя достигало 10 000 руб. по услуге «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан», по услуге «Предоставление выписки из государственного лесного реестра» - 3000 рублей. Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственных услуг Департамента. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

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

11,1% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников при получении государственных услуг Департамента. Факт привлечения посредников зафиксирован при получении услуги «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан», по услуге «Предоставление выписки из государственного лесного реестра».

В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1. экономия времени;
2. обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.

В среднем заявители тратили на услуги посредников при получении государственных услуг Департамента 1750 руб. Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 500,0 | – | 500,0 |
| среднее значение | 1750,0 | – | 1750,0 |
| модальное значение | 500,0 | – | 500,0 |
| максимальное значение | 3000,0 | – | 3000,0 |

Максимальные затраты на услуги посредников составили 3000,0 руб.

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В ходе проведения мониторинга зафиксирован факт негласной выплаты сотрудникам Департамента денежного вознаграждения в размере 3000 рублей при получении государственной услуги «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан».

**13. Трудности при получении государственных услуг**

77,8% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуг, 22,2% опрошенных отметили, что испытывали затруднения при получении услуг. При этом трудности возникали у заявителей при получении услуги «Заключение договора купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд граждан» (таблица 15).

Таблица 15 – Информация о наличии трудностей при получении государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Сталкивались ли Вы с трудностями при получении данной услуги в органе власти?»** | **40** | **41** | ***Среднее значение*** |
| Да | 25,0 | – | 22,2 |
| Нет | 75,0 | 100,0 | 77,8 |

В качестве основных затруднений при получении услуг заявители отметили следующие трудности (таблица 16):

Таблица 16‑ Основные затруднения при получении услуг, (%)

| **Основные затруднения при получении услуг** | ***Доля указавших*** |
| --- | --- |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») | 100,0 |
| Неудобный режим работы органа власти | 50,0 |
| Большие очереди |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти |
| Требование избыточных документов, сведений | 25,0 |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.) |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти |
| Низкая культура сотрудников органа власти |

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 17):

Таблица 17 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | ***Доля указавших*** |
| --- | --- |
| Уменьшение стоимости услуги | 72,2 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 66,7 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 61,1 |
| Сокращение срока предоставления услуги |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 55,6 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |
| Сокращение числа требуемых документов | 50,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков |
| Удобство графика работы органа власти |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | 38,9 |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственных услуг и для получения результатов предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуг.
3. Усилить контроль за соблюдением сотрудниками Департамента положений административных регламентов, в том числе в части требуемых для предоставления услуг документов, оснований для отказа в приеме документов, в предоставлении услуги.
4. Обратить внимание на факты избирательного отношения сотрудников Департамента к заявителям («одни заявители важнее других»).
5. Рассмотреть вопрос об изменении режима работы структурных подразделений Департамента в целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых государственных услуг.

**7. Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 1 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области (далее - Департамент). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 1 респондент. В мониторинг вошла 1 государственная услуга Департамента – «Распределение промышленных квот добычи (вылова) водных биоресурсов в пресноводных водных объектах, квот добычи (вылова) водных биоресурсов для организации любительского и спортивного рыболовства»[[59]](#footnote-59).

Выборка не может рассматриваться в качестве [репрезентативной](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) при опросе 1 человека, в данной случае невозможно сделать верные выводы о работе Департамента в целом.

Далее Исполнителем указаны полученные при опросе показатели только по вышеуказанной услуге.

Заявитель получил положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Уровень доступности услуги**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуги, которые представлены в таблице 1.

Среднее значение уровня доступности государственной услуги составило 5 баллов.

Таблица 1 – Уровень доступности государственной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Значение показателя по услуге*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 5,00 |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 5,00 |
| Удобство графика работы | 5,00 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 5,00 |
| ***Среднее значение*** | 5,00 |

Данные, представленные в таблице 1, показывают, что заявитель остался доволен всеми параметрами доступности услуги.

**2. Уровень качества услуги**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуги, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Уровень качества государственной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Значение показателя по услуге*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 5,00 |
| Комфортность оказания услуги | 4,00 |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 5,00 |
| ***Среднее значение*** | 4,67 |

Среднее значение уровня качества по государственной услуге Департамента составило 4,67 балла, что несколько ниже, чем уровень доступности.

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что более всего заявитель доволен следующими параметрами: «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» и «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» – по 5 баллов. Менее всего заявителя устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 4,00 балла.

**3. Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги**

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги составил 96,70% (таблица 3).

Таблица 3 – Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги** |
| --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** |
| 5,00 | 4,67 | 96,70 |

**4. Уровень удовлетворенности заявителя  
качеством предоставления государственной услуги**

Заявитель оценил качество предоставления государственной услуги как «очень хорошо».

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» заявитель ответил утвердительно.

**5. Динамика уровня качества и доступности государственной услуги**

Заявитель отметил, что имел опыт получения данной услуги ранее, качество предоставления услуги, по его мнению, осталось без изменений.

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

За получением услуги респонденту приходилось обращаться в Департамент 3 раза.

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

За получением услуги респонденту приходилось обращаться в различные инстанции и учреждения 2 раза.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителю, чтобы получить интересующую услугу. Заявителем было указано, что для получения услуги он предоставил в орган власти 2 документа.

**9. Уровень временных издержек заявителя при получении государственной услуги**

Срок предоставления государственной услуги составил 3 дня. Респондент отметил, что его устраивает срок предоставления услуги.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Заявителю не пришлось тратить время на ожидание в очереди для подачи документов. Таким образом, требование Указа № 601 выполнено.

Также заявителю не пришлось тратить время и на ожидание в очереди для получения результата услуги.

**10. Уровень финансовых издержек заявителя при получении государственной услуги**

Заявителю не пришлось нести расходы на получение государственной услуги.

**11. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственной услуги**

Заявитель не привлекал посредников для получения государственной услуги.

**12. Уровень коррупциогенности государственной услуги**

Мотивирования чиновников со стороны заявителя не было.

**13. Трудности при получении государственной услуги**

Заявитель отметил, что у него не возникло проблем при получении государственной услуги.

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

Заявитель указал, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для него будут иметь следующие параметры:

1) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм;

2) вежливость и профессионализм сотрудников органа власти;

3) улучшение территориальной доступности органа власти.

**8. Министерство здравоохранения Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 14 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Министерства здравоохранения Новосибирской области (далее – Минздрав НСО). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг, а также по согласованию с Заказчиком путем опроса получателей государственных услуг непосредственно в точках предоставления услуг[[60]](#footnote-60).

Выборочная совокупность составила 14 респондентов. В мониторинг вошла 1 государственная услуга Минздрава НСО (таблица 1):

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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 | 100,0 |
|  | **Итого** | **14** | **100,0** |

Анализ проведен в разрезе показателей по одной вышеуказанной услуге Минздрава НСО.

В ходе исследования определено, что 10 заявителей (что составляет 71,4% от общего количества респондентов) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Уровень доступности услуги**

Уровень доступности услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуги, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Уровень доступности государственной услуги Минздрава НСО

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **3,07** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **3,71** |
| Удобство графика работы | **3,64** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **3,79** |
| ***Среднее значение*** | **3,55** |

Среднее значение уровня доступности по государственной услуге Минздрава НСО составило 3,55 балла, что является достаточно низким показателем.

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что наиболее высокие оценки присвоены следующим параметрам доступности услуги – «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (3,79 балла) и «Полнота и понятность предоставленной информации» (3,71 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,07 балла).

**2. Уровень качества услуги**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуги, которые представлены в таблице 3.

Среднее значение уровня качества по государственной услуге Минздрава НСО составило 4,14 балла, что выше, чем уровень доступности.

Таблица 3 – Уровень качества государственной услуги Минздрава НСО

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **3,86** |
| Комфортность оказания услуги | **4,36** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,21** |
| ***Среднее значение*** | **4,14** |

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявитель доволен следующими параметрами: «Комфортность оказания услуги» (4,36 балла) и «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (4,21 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр качества «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» – 3,86 балла.

**3. Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги**

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги Минздрава НСО составил 76,90% (таблица 4).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуги, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги** |
| --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** | **2015** |
| 3,55 | 4,14 | 76,90 |

**4. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления государственной услуги**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Минздрава НСО был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственной услуги как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[61]](#footnote-61). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Минздрава НСО составил 71,40% (таблица 5).

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Минздрава НСО, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Минздраву НСО** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | 35,7 | 71,4 |
| скорее хорошо | 35,7 |
| скорее плохо | 14,3 | – |
| очень плохо | 14,3 | – |
| затрудняюсь ответить | – | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» 42,9% заявителей ответили «да», 21,4% - «скорее да», 7,1 % заявителей условия ведения приема скорее не устраивают, 21,4% - не устраивают.

**5. Динамика уровня качества и доступности государственной услуги**

В 2014 мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Минздрава НСО не проводился, соответственно, проанализировать динамику уровня качества и доступности не представляется возможным.

14,3% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления осталось без изменений, еще по 14,3% заявителей указали, что качество предоставления скорее ухудшилось и ухудшилось (таблица 6).

Таблица 6 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственной услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | – |
| Скорее улучшилось | – |
| Осталось без изменений | 14,3 |
| Скорее ухудшилось | 14,3 |
| Ухудшилось | 14,3 |
| Не получал данную услугу ранее | 57,1 |
| Затрудняюсь ответить | – |

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

Информация о количестве обращений заявителей в Минздрав НСО за получением государственной услуги представлена в таблице 7.

За получением услуги респондентам в среднем приходилось обращаться в Минздрав НСО 2,1 раза. Максимальное количество обращений – 4 раза. В большинстве случаев (модальное значение) заявители обращались в Минздрав НСО 1 раз.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в Минздрав НСО за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 |
| среднее значение | 2,1 |
| модальное значение | 1,0 |
| максимальное значение | 4,0 |

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

Информация о количестве обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги Минздрава НСО представлена в таблице 8.

Таблица 8 - Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 4,0 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 20,0 |

За получением услуги респондентам в среднем приходилось обращаться в различные инстанции и учреждения 4 раза. Максимальное количество обращений – 20 раз. В большинстве случаев (модальное значение) заявители не обращались в различные инстанции и учреждения

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителями для получения государственной услуги Минздрава НСО, представлена в таблице 9.

Таблица 9 - Количество документов, предоставляемых заявителем в Минздрав НСО для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 |
| среднее значение | 5,3 |
| модальное значение | 5,0 |
| максимальное значение | 10,0 |

За получением услуги респонденты в среднем предоставляли 5,3 документа. Максимальное значение показателя – 10 документов. В большинстве случаев (модальное значение) заявители предоставляли 5 документов.

**9. Уровень временных издержек заявителей при получении государственной услуги**

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственной услуги Минздрава НСО с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 45,3 |
| модальное значение | 30,0 |
| максимальное значение | 210,0 |

Срок предоставления государственной услуги в среднем составил 45,3 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 210 дней. В большинстве случаев (модальное значение) срок предоставления услуги составлял 30 дней.

50,0% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, 14,3% – скорее устраивает. Также по 14,3% заявителей указали, что срок предоставления услуги их скорее не устраивает или не устраивает. 7,1% заявителей затруднились ответить.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для подачи документов 24,6 минуты (таблица 11). Таким образом, требование Указа № 601 не выполнено. Однако следует отметить, что в большинстве случаев (модальное значение) заявители не ждали в очереди для подачи документов совсем.

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 24,6 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 120,0 |

Максимальный срок ожидания в очереди для подачи документов составил 120 минут.

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 25,7 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 180,0 |

Заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для получения результата услуги 25,7 минут. Таким образом, требование Указа № 601 не выполнено. Однако следует отметить, что в большинстве случаев (модальное значение) заявители не ждали в очереди на получение результата услуги совсем. Максимальный срок ожидания в очереди для получения результата услуги составил 180 минут.

**10. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственной услуги**

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственной услуги Минздрава НСО представлена в таблице 13.

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Минздрава НСО, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 2255,4 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 15000,0 |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем тратили 2255,4 рубля на получение государственной услуги. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуга была предоставлена бесплатно.

Максимальное значение данного показателя достигало 15 000 руб. Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственной услуги Минздрава НСО. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

**11. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственной услуги**

28,6% респондентов отметили, что пользовался услугами посредников при получении государственной услуги Минздрава НСО.

В качестве причин привлечения посредников заявители указывали следующие:

1) экономия времени;

2) сложность прохождения всех процедур получения услуги;

3) сложность получения отдельных документов;

4) обеспечение более качественного и оперативного оформления документов;

5) посредник был предложен как условие получения результата.

В среднем заявители тратили на услуги посредников при получении государственной услуги Минсоцразвития НСО 8500 руб. Однако большинство респондентов, воспользовавшихся услугами посредников, отметили что их услуги были бесплатны (модальное значение равно 0). Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14. Максимальные затраты на услуги посредников составили 25 000,0 руб.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 8500,0 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 25000,0 |

**12. Уровень коррупциогенности государственной услуги**

В ходе проведения мониторинга зафиксирован факт негласной выплаты сотрудникам Минздрава НСО денежного вознаграждения в размере 1 000 рублей.

**13. Трудности при получении государственной услуги**

71,4% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуги, 4 заявителя (28,6% опрошенных) отметили, что испытывали затруднения при получении услуги (таблица 15)

Таблица 15 – Информация о наличии трудностей при получении государственной услуги, (%)

| **Основные затруднения при получении услуги** | **Доля указавших** |
| --- | --- |
| Низкая культура сотрудников органа власти | 75,0 |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти | 50,0 |
| Большие очереди |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги | 25,0 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) |
| Неудобный режим работы органа власти |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.) |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти |

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

Заявители указали, что при получении услуги в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 16):

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Доля указавших** |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 85,7 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | 78,6 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |
| Сокращение срока предоставления услуги | 76,9 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 71,4 |
| Удобство графика работы органа власти | 64,3 |
| Сокращение срока предоставления услуги | 57,1 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |
| Уменьшение стоимости услуги |
| Сокращение числа требуемых документов | 50,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственной услуги**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги Минздрава НСО может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственной услуги и для получения результатов предоставления государственной услуги до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуги.
3. Усилить контроль за соблюдением сотрудниками Минздрава НСО положений административных регламентов, в том числе в части применения оснований для отказа в приеме документов, в предоставлении услуги.
4. Обратить внимание на факты избирательного отношения сотрудников Минздрава НСО к заявителям («одни заявители важнее других»), на низкий уровень культуры и недостаточный профессиональный уровень сотрудников Минздрава НСО, предоставляющих государственную услугу.

**9. Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 1 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Министерства образования, науки и инновационной политики Новосибирской области (далее – Минобразования НСО). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность - 1 респондент. В мониторинг вошла 1 государственная услуга Минобразования НСО – «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».

Выборка не может рассматриваться в качестве [репрезентативной](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) при опросе 1 человека, в данной случае невозможно сделать верные выводы о работе Минобразования НСО в целом.

Далее Исполнителем указаны полученные при опросе показатели только по вышеуказанной услуге.

Заявитель получил положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Уровень доступности услуги**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуги, которые представлены в таблице 1.

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Минобразования НСО составило 3,25 балла.

Таблица 1 – Уровень доступности государственной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Значение показателя по услуге*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **3,00** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **4,00** |
| Удобство графика работы | **3,00** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **3,00** |
| ***Среднее значение*** | **3,25** |

Данные, представленные в таблице 1, показывают, что наиболее всего заявитель остался доволен следующим параметром доступности услуги – «Полнота и понятность предоставленной информации» – 4,00 балла. Остальные параметры доступности получили по 3,00 балла.

**2. Уровень качества услуги**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуги, которые представлены в таблице 2.

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Минобразования НСО составило 4,00 балла, что выше, чем уровень доступности.

Таблица 2 – Уровень качества государственной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Значение показателя по услуге*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,00** |
| Комфортность оказания услуги | **3,00** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **5,00** |
| ***Среднее значение*** | **4,00** |

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что более всего заявитель доволен следующим параметром качества услуги – «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» – 5,00 балла. Менее всего заявителя устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 3,00 балла.

**3. Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги**

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги составил 72,50% (таблица 4).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги** |
| --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** |
| 3,25 | 4,00 | 72,50 |

**4. Уровень удовлетворенности заявителя  
качеством предоставления государственной услуги**

Заявитель оценил качество предоставления государственной услуги как «скорее хорошо».

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» заявитель ответил утвердительно.

**5. Динамика уровня качества и доступности государственной услуги**

Заявитель отметил, что имел опыт получения данной услуги ранее, качество предоставления услуги, по его мнению, осталось без изменений.

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

За получением услуги респонденту приходилось обращаться в Минобразования НСО 3 раза.

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

За получением услуги респонденту приходилось обращаться в различные инстанции и учреждения 4 раза.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителю, чтобы получить интересующую услугу. Заявителем было указано, что для получения услуги он предоставил в орган власти 5 документов.

**9. Уровень временных издержек заявителя при получении государственной услуги**

Срок предоставления государственной составил 2 дня. Респондент отметил, что его скорее устраивает срок предоставления услуги.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Время, затраченное заявителем на ожидание в очереди для подачи документов, составило 60 минут. Таким образом, требование Указа № 601 *не выполнено.*

Время, затраченное заявителем на ожидание в очереди для получения результата услуги, составило 10 минут. Таким образом, требование Указа №601 выполнено.

**10. Уровень финансовых издержек заявителя при получении государственной услуги**

По результатам опроса отмечено, что заявителю не пришлось нести расходы на получение государственной услуги.

**11. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственной услуги**

По результатам опроса отмечено, что заявитель не привлекал посредников для получения государственной услуги.

**12. Уровень коррупциогенности государственной услуги**

Мотивирования чиновников со стороны заявителя не было.

**13. Трудности при получении государственной услуги**

Заявитель отметил, что у него возникли проблемы при получении государственной услуги.

В качестве основных затруднений при получении услуги заявитель отметил следующие:

1. требование избыточных документов, сведений;
2. сложность заполнения официальных форм (бланков);
3. хождение по многим кабинетам, учреждениям;
4. большие очереди;
5. неудобный режим работы органа власти;
6. отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти;
7. избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»).

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

Заявитель указал, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для него будут иметь следующие параметры:

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 органа власти;
9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм;
10. вежливость и профессионализм сотрудников органа власти;
11. улучшение территориальной доступности органа власти;
12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

**10. Министерство сельского хозяйства Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 4 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Министерства сельского хозяйства Новосибирской области (далее – Минсельхоз НСО). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 4 респондента. В мониторинг вошла 1 государственная услуга Минсельхоза НСО (таблица 1):

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Оказание государственной поддержки садоводам, огородникам, дачникам и их садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям в Новосибирской области | 4 | 100,0 |
|  | **Итого** | **4** | **100,0** |

Анализ проведен в разрезе показателей по одной вышеуказанной услуге Минсельхоза Новосибирской области.

В ходе исследования определено, что 1 заявитель (что составляет 25,0% от общего количества респондентов) получил положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой, 3 заявителя (75,0%) – отказ в предоставлении услуги.

**1. Уровень доступности услуги**

Уровень доступности услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуги, которые представлены в табл. 2.

Таблица2 – Уровень доступности государственной услуги Минсельхоза НСО

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **3,25** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **3,75** |
| Удобство графика работы | **4,50** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **3,75** |
| ***Среднее значение*** | **3,81** |

Среднее значение уровня доступности по государственной услуге Минсельхоза НСО составило 3,81 балла, что является достаточно низким показателем.

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что наиболее высокая оценка присвоена следующему параметру доступности услуги – «Удобство графика работы» (4,50 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр «Доступность информации о порядке предоставления услуги» (3,25 балла).

**1. Уровень качества услуги**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуги, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Уровень качества государственной услуги Минсельхоза НСО

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **3,50** |
| Комфортность оказания услуги | **2,75** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,25** |
| ***Среднее значение*** | **3,50** |

Среднее значение уровня качества по государственной услуге Минсельхоза НСО составило 3,50 балла, что ниже, чем уровень доступности.

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявитель доволен следующим параметром качества – «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (4,25 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 2,75 балла.

**2. Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги**

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги Минсельхоза НСО составил 73,10% (таблица 4).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуги, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги** |
| --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** |
| 3,81 | 3,50 | 73,10 |

**3. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления государственной услуги**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Минсельхоза НСО был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственной услуги как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[62]](#footnote-62). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Минсельхоза НСО составил 50,00% (таблица 5).

Таблица 5 - Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Минсельхоза НСО, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Минсельхозу НСО** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | – | 50,0 |
| скорее хорошо | 50,0 |
| скорее плохо | 50,0 | – |
| очень плохо | – | – |
| затрудняюсь ответить | – | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» 50,0% заявителей ответили «да», 25,0% - «скорее да», 25,0% заявителей условия ведения приема скорее не устраивают.

**4. Динамика уровня качества и доступности государственной услуги**

В 2014 мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Минсельхоза НСО не проводился, соответственно, проанализировать динамику уровня качества и доступности не представляется возможным.

25,5% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления улучшилось, еще 25,0% заявителей указали, что качество предоставления осталось без изменений (таблица 6).

Таблица 6 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственной услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | 25,0 |
| Скорее улучшилось | – |
| Осталось без изменений | 25,0 |
| Скорее ухудшилось | – |
| Ухудшилось | – |
| Не получал данную услугу ранее | 50,0 |
| Затрудняюсь ответить | – |

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

Информация о количестве обращений заявителей в Минсельхоз НСО за получением государственной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в Минсельхоз НСО за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 |
| среднее значение | 1,3 |
| модальное значение | 1,0 |
| максимальное значение | 2,0 |

За получением услуги респондентам в среднем приходилось обращаться в Минсельхоз НСО 1,3 раза. Максимальное количество обращений – 2 раза. В большинстве случаев (модальное значение) заявители обращались в Минсельхоз НСО 1 раз.

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

Информация о количестве обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги Минсельхоза НСО представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 1,8 |
| модальное значение | 3,0 |
| максимальное значение | 3,0 |

За получением услуги респондентам в среднем приходилось обращаться в различные инстанции и учреждения 1,8 раза. Максимальное количество обращений – 3 обращения. В большинстве случаев (модальное значение) заявители также обращались в различные инстанции и учреждения 3 раза.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителями для получения государственной услуги Минсельхоза НСО, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в Минсельхоз НСО для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 3,8 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 7,0 |

За получением услуги респонденты в среднем предоставляли 3,8 документа. Максимальное значение показателя – 7 документов. В большинстве случаев (модальное значение) заявители не предоставляли никаких документов, что объясняет высокий процент отказа в предоставлении услуги (75,0%)

**9. Уровень временных издержек заявителей при получении государственной услуги**

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственной услуги Минсельхоза НСО с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 3,0 |
| среднее значение | 17,5 |
| модальное значение | 30,0 |
| максимальное значение | 30,0 |

Срок предоставления государственной услуги в среднем составил 17,5 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 30 дней. В большинстве случаев (модальное значение) срок предоставления услуги составлял также 30 дней. 50,0% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, 25,5% – скорее устраивает. Также 25,0% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для подачи документов 16,3 минуты (таблица 11). Таким образом, требование Указа № 601 не выполнено. Однако следует отметить, что в большинстве случаев (модальное значение) заявители не ждали в очереди для подачи документов совсем.

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 16,3 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 60,0 |

Максимальный срок ожидания в очереди для подачи документов составил 60 минут.

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 2,5 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 10,0 |

Заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для получения результата услуги 2,5 минут. Таким образом, требование Указа № 601 выполнено. Однако следует отметить, что в большинстве случаев (модальное значение) заявители не ждали в очереди на получение результата услуги совсем. Максимальный срок ожидания в очереди для получения результата услуги составил 10 минут.

**10. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственной услуги**

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственной услуги Минсельхоза НСО представлена в таблице 13. По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем тратили 5000,0 рубля на получение государственной услуги. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуга была предоставлена бесплатно.

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Минсельхоза НСО, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 5000,0 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 20000,0 |

Максимальное значение данного показателя достигало 20 000 руб. Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственной услуги Минсельхоза НСО. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

**11. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственной услуги**

По результатам опроса отмечено, что заявители не привлекали посредников для получения государственной услуги.

**12.  Уровень коррупциогенности государственной услуги**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**13. Трудности при получении государственной услуги**

75,0% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуг, 1 заявитель (25,0% опрошенных) отметил, что испытывал затруднения при получении услуги.

В качестве основных затруднений при получении услуг заявитель отметил следующие трудности:

1. требование избыточных документов, сведений;
2. сложность заполнения официальных форм (бланков);
3. отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.);
4. низкая культура сотрудников органа власти;
5. отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти;
6. избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»).

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

Заявители указали, что при получении услуги в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 14):

Таблица 14 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Доля указавших** |
| Сокращение срока предоставления услуги | 100,0 |
| Сокращение числа требуемых документов |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти |
| Удобство графика работы органа власти | 75,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 50,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей |
| Уменьшение стоимости услуги |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков |
| Улучшение территориальной доступности органа власти |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственной услуги**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги Минсельхоза НСО может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственной услуги до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуги.
3. Усилить контроль за соблюдением сотрудниками Минсельхоза НСО положений административных регламентов, в том числе в части требуемых для предоставления услуг документов, применения оснований для отказа в приеме документов, в предоставлении услуги.
4. Обратить внимание на факты избирательного отношения сотрудников Минсельхоза НСО к заявителям («одни заявители важнее других»), на низкий уровень культуры сотрудников Минсельхоза НСО, предоставляющих государственную услугу.

**11. Министерство строительства Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 2 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Министерства строительства Новосибирской области (далее – Минстрой НСО). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 2 респондента. В мониторинг вошла 1 государственная услуга Минстроя НСО (таблица 1):

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Предоставление отдельным категориям граждан субсидий для приобретения или строительства жилых помещений в Новосибирской области | 2 | 100,0 |
|  | **Итого** | **2** | **100,0** |

Анализ проведен в разрезе показателей по одной вышеуказанной услуге Минстроя НСО.

В ходе исследования определено, что 1 заявитель (что составляет 50,0% от общего количества респондентов) получил положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Уровень доступности услуги**

Уровень доступности услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуги, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2– Уровень доступности государственной услуги Минстроя НСО

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **5,00** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **5,00** |
| Удобство графика работы | **4,00** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **3,50** |
| ***Среднее значение*** | **4,38** |

Среднее значение уровня доступности по государственной услуге Минстроя НСО составило 4,38 балла.

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что более всего заявители довольны следующими параметрами доступности услуги – «Доступность информации о порядке предоставления услуги» и «Полнота и понятность предоставленной информации» (по 5,00 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр «Получение информации о стадии рассмотрения обращения» (3,50 балла).

**2. Уровень качества услуги**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуги, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3– Уровень качества государственной услуге Минстроя НСО

| **Подкритерий доступности услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **5,00** |
| Комфортность оказания услуги | **5,00** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **5,00** |
| ***Среднее значение*** | **5,00** |

Среднее значение уровня качества по государственной услуге Минстроя НСО составило 5,00 балла, что выше, чем уровень доступности. Данные, представленные в таблице 3, показывают, что заявители довольны всеми параметрами качества.

**3. Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги**

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги Минстроя НСО составил 93,80% (таблица 4).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуги, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги** |
| --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** |
| 4,38 | 5,00 | 93,80 |

**4. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления государственной услуги**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Минстроя НСО был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственной услуги как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[63]](#footnote-63). Результаты представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Минстроя НСО, (%)

| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Минстрою НСО** | **Уровень удовлетворенности** |
| --- | --- | --- |
| очень хорошо | 50,0 | 50,0 |
| скорее хорошо | – |
| скорее плохо | 50,0 | – |
| очень плохо | – | – |
| затрудняюсь ответить | – | – |

**5. Динамика уровня качества и доступности государственной услуги**

В 2014 мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Минстроя НСО не проводился, соответственно, проанализировать динамику уровня качества и доступности не представляется возможным. 50,0% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуги осталось без изменений (таблица 6).

Таблица 6 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственной услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | – |
| Скорее улучшилось | – |
| Осталось без изменений | 50,0 |
| Скорее ухудшилось | – |
| Ухудшилось | – |
| Не получал данную услугу ранее | 50,0 |
| Затрудняюсь ответить | – |

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

Информация о количестве обращений заявителей в Минстрой НСО за получением одной государственной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в Минстрой НСО за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 2,0 |
| среднее значение | 3,5 |
| модальное значение | 2,0 |
| максимальное значение | 5,0 |

За получением услуги респондентам в среднем приходилось обращаться в Минстрой НСО 3,5 раза. Максимальное количество обращений – 5 раз.

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

Информация о количестве обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги Минстроя НСО представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 2,5 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 5,0 |

За получением услуги респондентам в среднем приходилось обращаться в различные инстанции и учреждения 2,5 раза. Максимальное количество обращений – 5 обращений.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителями для получения одной государственной услуги Минстроя НСО, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в Минстрой НСО для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 5,0 |
| среднее значение | 5,0 |
| модальное значение | 5,0 |
| максимальное значение | 5,0 |

За получением услуги респонденты в среднем предоставляли 5 документов. Максимальное значение показателя – также 5 документов.

**9. Уровень временных издержек заявителей при получении государственной услуги**

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственной услуги Минстроя НСО с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 6,0 |
| среднее значение | 6,0 |
| модальное значение | 6,0 |
| максимальное значение | 6,0 |

Срок предоставления государственной услуги в среднем составил 6,0 дня. Максимальный срок предоставления услуги – также 6 дней. 50,0% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, 50,0% – не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного Минстроя НСО» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для подачи документов 5,5 минут (таблица 11). Таким образом, требование Указа № 601 выполнено. Максимальный срок ожидания в очереди для подачи документов составил 10 минут.

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 |
| среднее значение | 5,5 |
| модальное значение | 1,0 |
| максимальное значение | 10,0 |

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 12.

Таблица 12‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 30,0 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 60,0 |

Заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для получения результата услуги 30,0 минут. Таким образом, требование Указа № 601 не выполнено. Максимальный срок ожидания в очереди для получения результата услуги составил 60 минут.

**10. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственной услуги**

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственной услуги Минстроя НСО представлена в таблице 13.

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Минстроя НСО, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 280000,0 |
| среднее значение | 280000,0 |
| модальное значение | 280000,0 |
| максимальное значение | 280000,0 |

По результатам опроса отмечено, что 1 заявитель потратил 280 000 руб. на получение государственной услуги. 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.

**11.** **Уровень востребованности услуг посредников при получении государственной услуги**

1 заявитель (50,0% респондентов) отметил, что пользовался услугами посредников при получении государственной услуги Минстроя НСО.

В качестве причин привлечения посредников заявитель указал обеспечение более качественного и оперативного оформления документов.

Заявитель потратил на услуги посредников 4 000,0 руб.

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**13. Трудности при получении государственной услуги**

Респонденты отметили, что у них не возникали проблемы при получении государственной услуги.

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

Респонденты указали, что при получении услуги в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 14):

Таблица 14 - Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Доля указавших** |
| Сокращение срока предоставления услуги | 100,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 50,0 |
| Сокращение числа требуемых документов |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |
| Уменьшение стоимости услуги |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков |
| Удобство графика работы органа власти |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти |
| Улучшение территориальной доступности органа власти |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственной услуги**

Небольшая выборочная совокупность телефонного опроса (2 респондента) не позволила в полной мере верифицировать данные, полученные от респондентов. Вместе с тем, анализ указанных данных позволяет рекомендовать принять меры по сокращению времени ожидания в очереди для получения результатов предоставления государственной услуги до нормативно установленного значения (15 минут).

**12. Департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 10 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее - Департамент). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 10 респондентов. В мониторинг вошли 2 государственные услуги Департамента (таблица 1).

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области | 7 | 70,00 |
|  | Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона | 3 | 30,00 |
|  | **Итого** | **10** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по услугам Департамента, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. Таким образом, анализ проведен в отношении 2 вышеуказанных услуг Департамента.

В ходе исследования определено, что большинство респондентов (8 заявителей, что составляет 80,0% от общего количества респондентов) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Уровень доступности услуг**

Уровень доступности услуг представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуг, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Уровень доступности государственных услуг Департамента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 3,29 | 4,33 | **3,60** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,00 | 4,33 | **3,40** |
| Удобство графика работы | 4,14 | 4,67 | **4,30** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 3,29 | 4,33 | **3,60** |
| ***Среднее значение*** | **3,43** | **4,42** | **3,73** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(47) Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области;*

*(48) Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона*

Среднее значение уровня доступности по государственным услугам Департамента составило 3,73 балла, что является достаточно низким показателем. Данные, представленные в таблице 2, показывают, что среди параметров доступности услуг наиболее всего заявители довольны следующим – «Удобство графика работы (4,30 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр «Полнота и понятность предоставленной информации» (3,40 балла).

В разрезе услуг по уровню доступности лидирует услуга «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» - 4,42 балла. Услуга «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области» получила 3,43 балла.

**2. Уровень качества услуг**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуг, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Уровень качества государственных услуг Департамента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,57 | 4,33 | **4,50** |
| Комфортность оказания услуги | 4,29 | 3,33 | **4,00** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,57 | 5,00 | **4,00** |
| ***Среднее значение*** | **4,14** | **4,22** | **4,17** |

Среднее значение уровня качества по государственным услугам Департамента составило 4,17 балла, что выше, чем уровень доступности.

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявители довольны следующим параметром качества – «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,50 балла). Параметры качества «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» и «Комфортность оказания услуги» получили по 4,00 балла.

В разрезе услуг по уровню качества (как и по уровню доступности) лидирует услуга «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» - 4,22 балла. Услуга «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области» получила 4,14 балла.

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

Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг Департамента составил 70,10% (таблица 4).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуг, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственных услуг** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** | **2015** | **2014** |
| 3,73 | 4,17 | 70,10 | – |

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

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[64]](#footnote-64). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента составил 60,00%.

В таблице 5 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента.

Таблица 5 - Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг Департамента, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Департаменту** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | 10,0 | 60,0 |
| скорее хорошо | 50,0 |
| скорее плохо | 20,0 | – |
| очень плохо | 20,0 | – |
| затрудняюсь ответить | – | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 80,0% заявителей. Еще 10,0% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, также 10,0% – скорее не устраивают.

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

В 2014 мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента не проводился, соответственно, проанализировать динамику уровня качества и доступности не представляется возможным.

30,0% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг скорее улучшилось, 10,0% - скорее улучшилось. Также 10,0% респондентов считают, что качество предоставления услуг ухудшилось (таблица 6).

Таблица 6 - Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственных услуг, (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | 42,9 | **–** | 30,0 |
| Скорее улучшилось | **–** | 33,3 | 10,0 |
| Осталось без изменений | **–** | **–** | **–** |
| Скорее ухудшилось | – | – | – |
| Ухудшилось | 14,3 | **–** | 10,0 |
| Не получал данную услугу ранее | 42,9 | 66,7 | 50,0 |
| Затрудняюсь ответить | – | – | – |

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

Информация о количестве обращений заявителя в Департамент за получением одной государственной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 - Количество обращений заявителя в Департамент за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| среднее значение | 3,1 | 2,0 | 2,8 |
| модальное значение | 2,0 | 1,0 | 2,0 |
| максимальное значение | 8,0 | 3,0 | 8,0 |

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в Департамент 2,8 раза. В большинстве случаев (модальное значение) заявители обращались в Департамент 2 раза. Максимальное количество обращений (8 раз) зафиксировано по услуге «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области». По услуге «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» заявителям пришлось обращаться (максимально) 3 раза.

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

Информация о количестве обращений заявителя в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги Департамента представлена в таблице 8.

Таблица 8 - Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 2,4 | 1,3 | 2,1 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 8,0 | 3,0 | 8,0 |

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения государственной услуги Департамента, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,1 обращения. В большинстве случаев (модальное значение) заявителям не пришлось обращаться в какие-либо инстанции и учреждения.

Максимальное количество инстанций указали заявители, обращавшиеся за получением услуги «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области» (8 обращений), услуги «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» - 3 обращения.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной государственной услуги Департамента, представлена в таблице 9.

Таблица 9 - Количество документов, предоставляемых заявителем в Департамент для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| среднее значение | 5,1 | 5,3 | 5,2 |
| модальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| максимальное значение | 24,0 | 10,0 | 24,0 |

Среднее значение в целом по всем услугам Департамента составило – 5,2 документа. Чаще всего в рамках получения услуг Департамента (модальное значение) заявителям необходимо было предоставить 1 документ.

Максимальное количество документов зафиксировано при получении услуги «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области» – 24 документа, при получении услуги «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» – 10 документов.

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

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственных услуг Департамента с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 14,0 | 20,0 | 14,0 |
| среднее значение | 87,0 | 195,0 | 119,4 |
| модальное значение | 30,0 | 20,0 | 20,0 |
| максимальное значение | 250,0 | 545,0 | 545,0 |

В среднем срок предоставления государственных услуг Департамента составляет 119,4 дня. Чаще всего срок предоставления услуг Департамента (модальное значение) составлял 20 дней.

Максимальный срок предоставления услуги – 545 дней – зафиксирован по услуге «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона», по услуге «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области» – 250 дней.

40,0% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 20,0% опрошенных. 40,0% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для подачи документов представлена в таблице 11.

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 128,6 | 100,0 | 120,0 |
| модальное значение | 60,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 360,0 | 300,0 | 360,0 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по всем услугам Департамента составило 120,0 минуты, т.е. требование Указа № 601 не выполнено. Также требование Указа № 601 не выполнено в разрезе услуг Департамента. В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут). Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов по услуге «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области» составило 360 минут, по услуге «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» - 300 минут.

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 45,0 | 10,0 | 34,5 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 180,0 | 30,0 | 180,0 |

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги» по всем услугам Департамента составило 34,5 минуты, что также превышает нормативно установленное значение (15 минут). Также требование Указа № 601 не выполнено в отношении услуги «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области» (среднее значение показателя – 45,0 минут). По услуге «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для получения результата услуги 10 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области» составило 180 минут, для получения результата услуги «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» - 30 минут.

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

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственных услуг Департамента представлена в таблице 13.

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Департамента, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| среднее значение | 2083,3 | 1066,7 | 1744,4 |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| максимальное значение | 8000,0 | 3200,0 | 8000,0 |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем тратили 1744,4 рубля в целом по всем государственным услугам Департамента. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно.

Максимальное значение данного показателя достигало 8 000 руб. по услуге «Выдача выписок из Реестра государственной собственности Новосибирской области», по услуге «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона» - 3200 рублей. Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственных услуг Департамента. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

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

20,0% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников при получении государственных услуг Департамента. Факт привлечения посредников зафиксирован при получении обеих государственных услуг Департамента. В качестве причин привлечения посредников заявители указали следующие:

1. сложность получения отдельных документов;
2. посредник был предложен как условие получения результата.

В среднем заявители тратили на услуги посредников при получении государственных услуг Департамента 1620 руб. Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **47** | **48** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 50,0 | 3200,0 | 50,0 |
| среднее значение | 50,0 | 3200,0 | 1625,0 |
| модальное значение | 50,0 | 3200,0 | 50,0 |
| максимальное значение | 50,0 | 3200,0 | 3200,0 |

Максимальные затраты на услуги посредников составили 3200,0 руб. для получения услуги «Предоставление для индивидуального жилищного строительства земельных участков, находящихся в собственности Новосибирской области, без проведения аукциона».

**12. Уровень коррупциогенности государственных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**13. Трудности при получении государственных услуг**

Респонденты отметили, что у них не возникло проблем при получении государственных услуг Департамента.

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 15).

Таблица 15 - Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Доля указавших** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | 90,0 |
| Сокращение срока предоставления услуги | 80,0 |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 70,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |
| Удобство графика работы органа власти | 60,0 |
| Сокращение числа требуемых документов |
| Улучшение территориальной доступности органа власти |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 50,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |
| Уменьшение стоимости услуги |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственных услуг**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг Департамента может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственных услуг и для получения результатов предоставления государственных услуг до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственных услуг, о ходе предоставления государственных услуг, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуг.
3. Усилить контроль за соблюдением сотрудниками Департамента положений административных регламентов, в том числе соблюдения срока предоставления государственных услуг.

**13. Управление государственной архивной службы Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 13 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 16.10.2015 по 16.11.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Управления государственной архивной службы Новосибирской области (далее - Управление). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 13 респондентов. В мониторинг вошла 1 государственная услуга Управления (таблица 1).

Таблица 1 – Государственные услуги, попавшие в мониторинг

| **№** | **Наименование государственной услуги** | **Количество обратившихся за услугой** | **Доля в общем количестве, %** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Организация информационного обеспечения юридических и физических лиц на основе документов Архивного фонда Новосибирской области и других архивных документов | 13 | 100,0 |
|  | **Итого** | **13** | **100,0** |

Анализ проведен в разрезе показателей по одной вышеуказанной услуге Управления.

В ходе исследования определено, что 12 заявителей (что составляет 92,3% от общего количества респондентов) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Уровень доступности услуги**

Уровень доступности услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуги, которые представлены в таблице 2.

Среднее значение уровня доступности по государственной услуге Управления составило 4,42 балла.

Таблица 2 – Уровень доступности государственной услуги Управления

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуг** | ***Среднее значение*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **4,38** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **4,62** |
| Удобство графика работы | **4,23** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,46** |
| ***Среднее значение*** | **4,42** |

Здесь и далее применяется следующая кодификация услуг:

*(49) Организация информационного обеспечения юридических и физических лиц на основе документов Архивного фонда Новосибирской области и других архивных документов*

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что более всего заявители довольны следующим параметром доступности услуги – «Полнота и понятность предоставленной информации» (4,62 балла). Менее всего заявителей устраивает параметр «Удобство графика работы» (4,23 балла).

**2. Уровень качества услуги**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуги, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Уровень качества государственной услуге Управления

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Среднее значение*** |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,92** |
| Комфортность оказания услуги | **4,23** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,77** |
| ***Среднее значение*** | **4,64** |

Среднее значение уровня качества по государственной услуге Управления составило 4,64 балла, что несколько выше, чем уровень доступности.

Данные, представленные в таблице 3, показывают, что более всего заявитель доволен следующими параметрами: «Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу» (4,92 балла) и «Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками)» (4,77 балла). Менее всего заявителя устраивает параметр «Комфортность оказания услуги» – 4,23 балла.

**3. Интегральный уровень качества и доступности  
государственной услуги**

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги Управления составил 90,60% (таблица 4).

Таблица 4 – Интегральный уровень качества и доступности услуги, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги** |
| --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** |
| 4,42 | 4,64 | 90,60 |

**4. Уровень удовлетворенности заявителей  
качеством предоставления государственной услуги**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Управления был рассчитан как доля респондентов, оценивающих качество предоставления государственной услуги как «очень хорошо» и «скорее хорошо» от общего количества опрошенных[[65]](#footnote-65). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Управления составил 100,00% (таблица 5).

Таблица 5 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги Управления, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего по Управлению** | **Уровень удовлетворенности** |
| очень хорошо | 61,5 | 100,0 |
| скорее хорошо | 38,5 |
| скорее плохо | – | – |
| очень плохо | – | – |
| затрудняюсь ответить | – | – |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» 61,5% заявителей ответили «да», 30,8% - «скорее да», 7,7 % заявителей условия ведения приема не устраивают.

**5. Динамика уровня качества и доступности государственной услуги**

В 2014 мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Управления не проводился, соответственно, проанализировать динамику уровня качества и доступности не представляется возможным.

23,1% респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, считают, что качество предоставления услуг улучшилось, 30,8% респондентов считают, что качество предоставления осталось без изменений, 7,7% – затруднились ответить (таблица 6).

Таблица 6 – Мнение респондентов об улучшении качества предоставления государственной услуги, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | ***Среднее значение*** |
| Улучшилось | 23,1 |
| Скорее улучшилось |  |
| Осталось без изменений | 30,8 |
| Скорее ухудшилось |  |
| Ухудшилось |  |
| Не получал данную услугу ранее | 38,5 |
| Затрудняюсь ответить | 7,7 |

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

Информация о количестве обращений заявителей в Управление за получением одной государственной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в Управление за получением одной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений за получением услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 |
| среднее значение | 2,5 |
| модальное значение | 1,0 |
| максимальное значение | 15,0 |

За получением услуги респондентам в среднем приходилось обращаться в Управление 2,5 раза. Максимальное количество обращений – 15. В большинстве случаев (модальное значение) заявители обращались в Управление 1 раз.

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

Информация о количестве обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения одной государственной услуги Управления представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 1,2 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 15,0 |

За получением услуги респондентам в среднем приходилось обращаться в различные инстанции и учреждения 1,2 раза. Максимальное количество обращений – 15 обращений. В большинстве случаев (модальное значение) заявители не обращались в различные инстанции и учреждения.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу. Информация о количестве документов, предоставляемых заявителями для получения одной государственной услуги Управления, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в Управление для получения одной государственной услуги, (шт.)

| **Количество документов** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 |
| среднее значение | 1,8 |
| модальное значение | 1,0 |
| максимальное значение | 5,0 |

Для получения услуги респонденты в среднем предоставляли 1,8 документа. Максимальное значение показателя – 5 документов. В большинстве случаев (модальное значение) заявители предоставляли 1 документ.

**9. Уровень временных издержек заявителей при получении государственной услуги**

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

Информация о временных затратах заявителей на получение государственной услуги Управления с момента подачи запроса (документов) в орган власти до получения конечного результата представлена в табл. 10.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 1,0 |
| среднее значение | 13,2 |
| модальное значение | 1,0 |
| максимальное значение | 40,0 |

Срок предоставления государственной услуги в среднем составил 13,2 дня. Максимальный срок предоставления услуги – 40 дней. В большинстве случаев (модальное значение) срок предоставления услуги составлял 1 день.

38,5% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, также 38,5% – скорее устраивает. 15,4% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает, 7,7% - скорее не устраивает.

***9.2. Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для подачи документов 7,5 минут (таблица 11). Таким образом, требование Указа№ 601 выполнено.

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 7,5 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 60,0 |

В большинстве случаев (модальное значение) заявители не тратили время на ожидание в очереди для подачи документов.

Максимальный срок ожидания в очереди для подачи документов составил 60 минут.

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

Информация о временных затратах заявителей на ожидание в очереди для получения результата услуги представлена в таблице 12.

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 5,9 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 60,0 |

Заявители в среднем тратили на ожидание в очереди для получения результата услуги 5,9 минут. Таким образом, требование Указа № 601 выполнено. В большинстве случаев (модальное значение) заявители не тратили время на ожидание в очереди для получения результата услуги. Максимальный срок ожидания в очереди для получения результата услуги составил 60 минут.

**10. Уровень финансовых издержек заявителей при получении государственной услуги**

Информация об официальных расходах заявителей на получение государственной услуги Управления представлена в таблице 13.

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение государственных услуг Управления, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | ***Среднее значение*** |
| --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 |
| среднее значение | 1153,9 |
| модальное значение | 0,0 |
| максимальное значение | 15000,0 |

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем тратили 1153,9 рубля на получение государственной услуги. Однако чаще всего (модальное значение), заявителям услуга была предоставлена бесплатно.

Максимальное значение данного показателя достигало 15 000 руб. Следует отметить, что заявители не всегда правильно могли истолковать официальные расходы на получение государственной услуги Управления. Очень часто респонденты называли абсолютно все расходы, которые как-либо были связаны с получением услуги, например, транспортные расходы, затраты на изготовление копий документов и т.д.

**11. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственной услуги**

1 заявитель (7,7% респондентов) отметил, что пользовался услугами посредников при получении государственной услуги Управления.

В качестве причин привлечения посредников заявитель указал сложность получения отдельных документов.

Заявитель потратил на услуги посредников 10000,0 руб.

**12. Уровень коррупциогенности государственной услуги**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**13. Трудности при получении государственной услуги**

92,3% респондентов отметили, что у них не возникали проблемы при получении услуги, 1 заявитель (7,7% опрошенных) отметил, что испытывал затруднения при получении услуги.

В качестве основных затруднений при получении услуги заявитель отметил следующие трудности:

1. требование избыточных документов, сведений;
2. необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги;
3. ошибки в конечном результате предоставления услуги;
4. сложность заполнения официальных форм (бланков);
5. хождение по многим кабинетам, учреждениям;
6. дороговизна услуг (пошлин, платежей);
7. отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.);
8. отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.).

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

Заявители указали, что при получении услуги в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 14):

Таблица 14 – Параметры, имеющие значение при получении услуги, (%)

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Доля указавших** |
| --- | --- |
| Сокращение срока предоставления услуги | 76,9 |
| Сокращение числа требуемых документов | 61,5 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 53,8 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 46,2 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения |
| Удобство графика работы органа власти |
| Уменьшение стоимости услуги | 38,5 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм |

**15. Рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственной услуги**

В целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги Управления может быть рекомендовано следующее:

1. Принять меры по сокращению времени ожидания в очереди при подаче документов на получение государственной услуги и для получения результатов предоставления государственной услуги до нормативно установленного значения (15 минут).
2. Повысить уровень качества и доступности информирования заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием сети Интернет, посредством размещения форм документов, необходимых для получения услуги и образцов их заполнения в местах предоставления услуги.
3. Усилить контроль за соблюдением сотрудниками Управления положений административных регламентов, в том числе в части требуемых для предоставления услуг документов, платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, оснований для отказа в приеме документов, в предоставлении услуги.

**14. Инспекция государственного строительного надзора  
Новосибирской области**

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных по государственным услугам:** | 1 |

В соответствии с Описанием объекта закупки в период с 19.10.2015 по 17.12.2015 был проведен мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг Инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области (далее - Инспекция). Исследование проводилось путем телефонного опроса получателей государственных услуг.

Выборочная совокупность составила 1 респондент. В мониторинг вошла 1 государственная услуга Инспекции – «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».

Выборка не может рассматриваться в качестве [репрезентативной](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) при опросе 1 человека, в данной случае невозможно сделать верные выводы о работе Инспекции в целом.

Далее Исполнителем указаны полученные при опросе показатели только по вышеуказанной услуге.

Заявитель получил положительное решение по результатам рассмотрения обращения за государственной услугой.

**1. Уровень доступности услуги**

Уровень доступности предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев доступности услуги, которые представлены в таблице 1.

Среднее значение уровня доступности государственной услуги составило 5 баллов.

Таблица 1 – Уровень доступности государственной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| **Подкритерий доступности услуги** | ***Значение показателя по услуге*** |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **5,00** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **5,00** |
| Удобство графика работы | **5,00** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **5,00** |
| ***Среднее значение*** | **5,00** |

Данные, представленные в таблице 1, показывают, что заявитель остался доволен всеми параметрами доступности услуги.

**2. Уровень качества услуги**

Уровень качества предоставляемой услуги представляет собой интегральный показатель, рассчитываемый в баллах по пятибалльной шкале, и оценивается по совокупности подкритериев качества услуги, которые представлены в таблице 2.

Среднее значение уровня качества по государственной услуге Инспекции составило 5 баллов.

Таблица 2 – Уровень качества государственной услуги

| **Подкритерий доступности услуги** | ***Значение показателя по услуге*** |
| --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **5,00** |
| Комфортность оказания услуги | **5,00** |
| Профессионализм сотрудников (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **5,00** |
| ***Среднее значение*** | **5,00** |

Данные, представленные в таблице 2, показывают, что заявитель остался доволен всеми параметрами качества услуги.

**3. Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги**

Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги составил 100,00% (таблица 3).

Таблица 3 – Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги, (%)

| **Среднее значение** | | **Интегральный уровень качества и доступности государственной услуги** |
| --- | --- | --- |
| **уровня доступности** | **уровня качества** |
| 5,00 | 5,00 | 100,00 |

**4. Уровень удовлетворенности заявителя  
качеством предоставления государственной услуги**

Заявитель оценил качество предоставления государственной услуги как «очень хорошо».

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» заявитель ответил утвердительно.

**5. Динамика уровня качества и доступности государственной услуги**

Заявитель отметил, что не получал данную государственную услугу ранее.

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

За получением услуги респонденту приходилось обращаться в Инспекцию 4 раза.

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

За получением услуги респонденту приходилось обращаться в различные инстанции и учреждения 7 раз.

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителю, чтобы получить интересующую услугу.

Заявителем было указано, что для получения услуги он предоставил в орган власти 15 документов.

**9. Уровень временных издержек заявителя при получении государственной услуги**

Срок предоставления государственной услуги составил 48 дней.

Респондент отметил, что срок предоставления услуги его «скорее устраивает».

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Заявителю не пришлось тратить время на ожидание в очереди для подачи документов. Таким образом, требование Указа № 601 выполнено.

Также заявителю не пришлось тратить время и на ожидание в очереди для получения результата услуги.

**10. Уровень финансовых издержек заявителя при получении государственной услуги**

По результатам опроса отмечено, что заявитель потратил 3 рубля на получение государственной услуги.

**11. Уровень востребованности услуг посредников при получении государственной услуги**

По результатам опроса отмечено, что заявитель привлекал посредников для получения государственной услуги.

В качестве причины привлечения посредников заявитель указал экономию времени. Финансовых затрат на услуги посредников заявитель не нес.

**12. Уровень коррупциогенности государственной услуги**

Мотивирования чиновников со стороны заявителя не было.

**13. Трудности при получении государственной услуги**

Заявитель отметил, что у него не возникло проблем при получении государственной услуги.

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

Заявитель указал, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для него будут иметь следующие параметры:

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 органа власти;
9. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм;
10. вежливость и профессионализм сотрудников органа власти;
11. улучшение территориальной доступности органа власти;
12. получение информации о стадии рассмотрения обращения.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 100 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг в г. Новосибирске, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 1 | 1,0 |
| Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 2 | 2,0 |
| Выдача разрешений на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию | 1 | 1,0 |
| Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 1 | 1,0 |
| Выдача разрешения на снос, замену, пересадку, обрезку зеленых насаждений | 1 | 1,0 |
| Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 2,0 |
| Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 1 | 1,0 |
| Заключение договоров бесплатной передачи в собственность граждан занимаемого ими жилого помещения в муниципальном жилищном фонде | 2 | 2,0 |
| Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений | 1 | 1,0 |
| Изменение договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда социального использования | 1 | 1,0 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 7 | 7,0 |
| Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства | 1 | 1,0 |
| Предоставление земельных участков гражданам для ведения садоводства, дачного хозяйства | 1 | 1,0 |
| Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства гражданам – членами садоводческих обществ | 1 | 1,0 |
| Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 4 | 4,0 |
| Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | 1 | 1,0 |
| Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 3 | 3,0 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 20 | 20,0 |
| Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 9 | 9,0 |
| Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | 4 | 4,0 |
| Назначение и выплата единовременного муниципального пособия при рождении детей дополнительно к выплатам из федерального и регионального бюджетов | 1 | 1,0 |
| Различные меры социальной поддержки[[66]](#footnote-66) | 30 | 30,0 |
| Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме | 1 | 1,0 |
| Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни | 2 | 2,0 |
| Организация отдыха детей в каникулярное время | 1 | 1,0 |
| Выдача, продление срока действия, переоформление разрешений на право организации розничного рынка | 1 | 1,0 |
| **Итоговое значение показателя** | **100,0** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по городскому округу, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. В г. Новосибирск таких услуг выявлено 6:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- предоставление земельных участков в собственность бесплатно;

- выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей;

- оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»;

- предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях;

- прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования».

89% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 11% - отказ.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 3,8 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (табл. 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 3,6 | 3,6 | 4,3 | **3,8** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 4,3 | 4,0 | **4,0** |
| Удобство графика работы | 3,9 | 4,0 | 1,7 | 2,9 | 4,2 | 4,3 | **3,7** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,1 | 3,3 | 3,0 | 3,5 | 3,3 | 4,5 | **3,8** |
| **Среднее значение** | **4,0** | **3,8** | **2,9** | **3,4** | **3,9** | **4,3** | **3,8** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(5) - Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению*

*(7) - Предоставление земельных участков в собственность бесплатно*

*(8) - Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей*

*(17) - Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования*

*(18) - Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях*

*(22) - Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта»*

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4, что можно оценить как «хорошо» (табл. 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Среднее значение** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 3,6 | 3,6 | 4,3 | **4,2** |
| Комфортность оказания услуги | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 4,3 | 4,0 | **3,7** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 3,9 | 4,0 | 1,7 | 2,9 | 4,2 | 4,3 | **4,2** |
| **Среднее значение** | **4,1** | **3,3** | **3,0** | **3,5** | **3,3** | **4,5** | **4,0** |

1. **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 опрошенных[[67]](#footnote-67). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в г. Новосибирск составил 79%.

В таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в г. Новосибирск.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Степень удовлетворенности качеством услуг** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего** |
| очень хорошо | 28,6 | 0,0 | 0,0 | 5,0 | 22,2 | 0,0 | **20,0** |
| скорее хорошо | 42,9 | 100,0 | 66,7 | 65,0 | 66,7 | 100,0 | **59,0** |
| скорее плохо | 28,6 | - | 33,3 | 25,0 | 11,1 | - | **15,0** |
| очень плохо | - | - | - | 5,0 | - | - | **6,0** |
| затрудняюсь ответить | - | - | - | - | - | - | **-** |
| **Уровень удовлетворенности, %** | **71,4** | **100,0** | **66,7** | **70,0** | **88,9** | **100,0** | **79,0** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 32% заявителей. Это несколько меньше, чем в 2014 году (34,73% опрошенных). Еще 35% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают, 17% респондентов указали, что условия приема их «скорее не удовлетворяют», 13% - что не удовлетворяют категорически (табл. 5)

Таблица 5 **–** Уровень удовлетворенности заявителей условиями приема, (%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Степень удовлетворенности условиями приема** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего** |
| очень хорошо | 71,4 | - | - | 20,0 | 44,4 | - | **32,0** |
| скорее хорошо | 14,3 | 100,0 | 33,3 | 30,0 | 11,1 | 100,0 | **35,0** |
| скорее плохо | 14,3 | - | 33,3 | 30,0 | 22,2 | - | **17,0** |
| очень плохо | - | - | 33,3 | 10,0 | 22,2 | - | **13,0** |
| затрудняюсь ответить | - | - | - | 10,0 | - | - | **3,0** |

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

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в г. Новосибирск снизились по сравнению с результатами 2014 года. Имеющиеся данные позволяют провести анализ динамики качества и доступности также в отношении услуги «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» и сделать вывод, что по данной услуге оценка заявителями качества и доступности снизились существенно (табл. 6).

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Уровень качества** | | | **Уровень доступности** | | |
| 2014 | 2015 | динамика | 2014 | 2015 | динамика |
| (17) | 4,48 | 3,8 | -0,68 | 4,57 | 3,4 | -1,17 |
| В целом по г. Новосибирску | 4,51 | 4,0 | -0,51 | 4,28 | 3,8 | - 0,48 |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество ее предоставления не изменилось (20%), 7% отметили ухудшение качества услуг (табл. 7.)

Таблица 7 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Оценка динамики качества предоставления услуги** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего** |
| Улучшилось | 28,6 | - | - |  | 11,1 | - | **13,0** |
| Скорее улучшилось | 28,6 | - | - | 10,0 | 11,1 | - | **11,0** |
| Осталось без изменений | 28,6 | - | 33,3 | 15,0 | 22,2 | 50,0 | **20,0** |
| Скорее ухудшилось | - | 25,0 | - | 5,0 | - | - | **5,0** |
| Ухудшилось | - |  | - | - | - | - | **2,0** |
| Не получал данную услугу ранее | 14,3 | 50,0 | 66,7 | 65,0 | 55,6 | 50,0 | **46,0** |
| Затрудняюсь ответить |  | 25,0 |  | 5,0 |  |  | **3,0** |

1. **Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 2,4 раза (табл. 8).

Таблица 8 **–** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 1,0 | 2,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,6 | 3,5 | 1,0 | 3,2 | 2,3 | 2,5 | **2,4** |
| модальное значение[[68]](#footnote-68) | 1,0 | 5,0 | 1,0 | 2,0 | 1,0 | 2,0 | **2,0** |
| максимальное значение | 4,0 | 5,0 | 1,0 | 20,0 | 10,0 | 3,0 | **20,0** |

Чаще всего (модальное значение) – не более 2 раз, максимальное количество обращений (20 раз) отметил респондент по услуге «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования».

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,7 (табл.9).

Таблица 9 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | **0,0** |
| среднее значение | 1,6 | 1,7 | 1,0 | 1,4 | 1,5 | 3,3 | **1,7** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 1,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 5,0 | 5,0 | 2,0 | 6,0 | 3,0 | 6,0 | **10,0** |

Максимальное количество инстанций (10) указал заявитель, обращавшийся за услугой «Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства».

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (табл. 10).

Таблица 10 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 1,0 | 3,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3,0 | **0,0** |
| среднее значение | 3,2 | 5,7 | 1,0 | 3,6 | 3,8 | 4,5 | **4,5** |
| модальное значение | 1,0 | 3,0 | 0,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | **5,0** |
| максимальное значение | 10,0 | 10,0 | 2,0 | 6,0 | 10,0 | 6,0 | **15,0** |

Чаще всего респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 5 документов. Максимальное количество документов отмечено при обращении за одной из мер социальной поддержки - 15 документов.

Несколько меньше (10 документов) потребовалось заявителям для получения следующих услуг:

Выдача справки об использовании (неиспользовании) гражданином права на приватизацию жилых помещений

Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Изменение договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда социального использования

Назначение и предоставление бесплатного детского питания детям первого, второго года жизни

Предоставление земельных участков в собственность бесплатно

Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях

**8. Уровень временных издержек заявителей**

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

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в г. Новосибирске составляет 58,4 дней (табл. 11).

Таблица 11 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 7,0 | 3,0 | 1,0 | 1,0 | 2,0 | **0,0** |
| среднее значение | 22,0 | 60,5 | 21,3 | 202,8 | 18,0 | 23,0 | **58,4** |
| модальное значение | 0,0 | 7,0 | 3,0 | 1,0 | 1,0 | 30,0 | **30,0** |
| максимальное значение | 60,0 | 105,0 | 31,0 | 1 000 | 50,0 | 30,0 | **1 000,0** |

Чаще всего получение услуги занимало 30 дней. Наиболее длительный срок (1 000 дней) указал респондент, получавший услугу «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования». Предположительно, имелся в виду не срок постановки ребенка в очередь в детский сад, а период, прошедший с момента постановки в очередь до получения путевки в учреждение.

43% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает – 21% опрошенных, 14% заявителей указали, что срок предоставления услуги их не устраивает категорически, ещё 20% - что срок «скорее не устраивает» (табл. 12)

Таблица 12 **–** Уровень удовлетворенности заявителей сроками услуг, (%)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доля заявителей, выбравших вариант ответа на вопрос «Устраивает ли вас срок предоставления данной услуги»** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего** |
| Да | 71,4 | 25,0 |  | 35,0 | 33,3 | 25,0 | **43,0** |
| Скорее да |  | 75,0 |  | 15,0 | 22,2 | 50,0 | **21,0** |
| Скорее нет | 14,3 |  |  | 35,0 | 33,3 | 25,0 | **20,0** |
| Нет | 14,3 |  | 100,0 | 10,0 | 11,1 |  | **14,0** |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  | 5,0 |  |  | **2,0** |

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

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по г. Новосибирск составило 52,1 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (табл. 13).

Таблица 13 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 30,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 49,3 | 127,5 | 33,7 | 95,5 | 47,8 | 21,3 | **52,1** |
| модальное значение | 5,0 | 180,0 | 1,0 | 60,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 180,0 | 180,0 | 60,0 | 300,0 | 180,0 | 60,0 | **300,0** |

Чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди (модальное значение – 0 минут). Максимальное время ожидания (300 минут) отмечено при получении услуги «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования».

Также длительные сроки ожидания в очереди (180 минут) респонденты указали при получении таких услуг как:

* Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма
* Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
* Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях
* Получение различных мер социальной поддержки

120 минут пришлось ожидать заявителю, обратившемуся за услугой «Выдача разрешений на ввод индивидуальных жилых домов в эксплуатацию».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 28,3 минут, что превышает нормативно установленное значение (табл. 14).

Таблица 14 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 5,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 24,2 | 67,5 | 16,7 | 65,6 | 27,2 | 12,0 | **28,3** |
| модальное значение | 15,0 | 120,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 60,0 | 120,0 | 40,0 | 240,0 | 90,0 | 40,0 | **240,0** |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (240 минут) отмечено по услуге ««Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 780,1 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (табл. 15).

Таблица 15 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 714,3 | 1756,7 | 333,3 | 90,0 | 88,9 | 0,0 | **780,1** |
| модальное значение | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 3000 | 5000 | 1000 | 1000 | 500,0 | 0,0 | **15 000,0** |

Наибольшие финансовые затраты указывали респонденты, обращавшиеся за услугами «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов».

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

9% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по муниципальным услугам «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства гражданам – членами садоводческих обществ», а также «Предоставление субсидий на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме».

В качестве основной причины привлечения посредников заявители указали следующие:

|  |  |
| --- | --- |
| Посредник был предложен как условие получения результата. | 55,6 |
| В целях экономии времени. | 33,3 |
| Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов. | 33,3 |
| Из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги. | 22,2 |
| Из-за сложности получения отдельных документов. | 22,2 |
| Другое *(из-за отсутствия услуги, которая была необходима)* | 11,1 |

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 16

Таблица 16 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

| **Затраты на услуги посредников** | **(5)** | **(7)** | **(8)** | **(17)** | **(18)** | **(22)** | **Всего по городскому округу** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0,0 | 8000,0 | 0,0 | 4000,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| среднее значение | 0,0 | 8000,0 | 0,0 | 4000,0 | 250,0 | 0,0 | **3 928,6** |
| модальное значение | 0,0 | 8000,0 | 0,0 | 4000,0 | 0,0 | 0,0 | **0,0** |
| максимальное значение | 0,0 | 8000,0 | 0,0 | 4000,0 | 500,0 | 0,0 | **10 000,0** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

22% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие (табл. 17):

Таблица 17 – Основные причины затруднений при получении услуг

| **Причина затруднений** | **Доля указавших, %** |
| --- | --- |
| Большие очереди. | 63,6 |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям. | 59,1 |
| Отсутствие в органе власти необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, информации о действующих налогах и сборах и др.). | 50,0 |
| Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органе власти. |
| Отсутствие наглядной информации о порядке получения услуг (на стендах, на официальном сайте органа власти и т.д.). | 45,5 |
| Неудобный режим работы органа власти. | 36,4 |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти. |
| Низкая культура сотрудников органа власти. |
| Требование избыточных документов, сведений. | 31,8 |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги. |
| Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»). |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги. | 27,3 |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков). |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей). | 13,6 |
| Вымогательство при оформлении документов. | 9,1 |
| Другое |  |
| *- отсутствие информации о сборе документации* | *4,5* |
| *- одному дали место в саду, а другому нет, дали далеко от дома детский сад* | *4,5* |
| *- недостоверность предоставленной информации* | *4,5* |
| *- не работал портал, не работала горячая линия* | *4,5* |
| *- дезинформация* | *4,5* |
| *- грубое отношение, не корректное* | *4,5* |
| *- необходимо больше разъяснений* | *4,5* |

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (табл. 18):

Таблица 18 – Параметры, имеющие значение при получении услуги

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 78,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. | 73,0 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 71,0 |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 70,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 66,0 |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 64,0 |
| Удобство графика работы органа власти. | 62,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. | 59,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. | 46,0 |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. | 45,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 42,0 |
| Уменьшение стоимости услуги. | 38,0 |
| Другое |  |
| *увеличить количество детских учреждений* | *1,0* |
| *все устроило* | *1,0* |
| *важно чтобы местная власть выполняла все законы, которые они принимают* | *1,0* |
| *важно, чтобы все было честно, нигде не платить и все справедливо* | *1,0* |
| *затрудняюсь* | *1,0* |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных** | 25 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в мониторинг в ходе опроса получателей услуг г. Бердска, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **Наименование услуги** | **Кол-во респондентов** | **Доля в общем кол-ве, %** |
| --- | --- | --- |
| Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа | 1 | 4,0 |
| Выдача разрешения на снос, замену, пересадку, обрезку зеленых насаждений | 1 | 4,0 |
| Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма | 2 | 8,0 |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 2 | 8,0 |
| Предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства | 1 | 4,0 |
| Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства | 2 | 8,0 |
| Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 4,0 |
| Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | 1 | 4,0 |
| Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей | 1 | 4,0 |
| Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 2 | 8,0 |
| Оказание финансовой поддержки семьям с одаренными детьми для участия во всероссийских и международных конкурсах и фестивалях | 1 | 4,0 |
| Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4,0 |
| Различные меры социальной поддержки | 9 | 36,0 |
| **Итоговое значение показателя** | **25** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком анализ проведен в разрезе показателей в целом по городскому округу, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов. Анализ в разрезе услуг не проводился, поскольку не выявлено ни одной конкретной услуги, по которой в опрос попало три и более респондентов.

80% респондентов получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой, 20% - отказ.

1. **Оценка доступности услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4 балла по пятибалльной шкале, что можно оценить как «хорошо» (таблица 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг

| **Подкритерий доступности услуг** | **Среднее значение** |
| --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | **3,7** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | **4,0** |
| Удобство графика работы | **4,1** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | **4,3** |
| **Среднее значение** | **4,0** |

1. **Оценка уровня качества услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,1, что можно оценить как «хорошо» (таблица 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг

| **Подкритерий качества услуг** | **Среднее значение** |
| --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | **4,1** |
| Комфортность оказания услуги | **3,9** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | **4,4** |
| **Среднее значение** | **4,1** |

1. **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 опрошенных[[69]](#footnote-69). Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в г. Бердска составил 76%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в г. Бердска.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **Всего** |
| очень хорошо | **28,0** |
| скорее хорошо | **48,0** |
| скорее плохо | **16,0** |
| очень плохо | **8,0** |
| затрудняюсь ответить | - |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» однозначно утвердительно ответили 40% заявителей. Это несколько меньше, чем в 2014 году (44,29% опрошенных). Еще 49% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают. Недовольны условиями приема 12%.

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

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в г. Бердска существенно снизился по сравнению с результатами 2014 года (таблица 5).

Таблица 5 **–** Динамика уровня качества и доступности услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,92 | 4,1 | -0,82 |
| **Уровень доступности** | 4,62 | 4,0 | -0,62 |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее - 24%, полагает, что качество ее осталось без изменений (таблица 6).

Таблица 6 **–** Мнение респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |
| --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **Всего** |
| Улучшилось | **4,0** |
| Скорее улучшилось | **8,0** |
| Осталось без изменений | **24,0** |
| Скорее ухудшилось | **-** |
| Ухудшилось | **4,0** |
| Не получал данную услугу ранее | **60,0** |
| Затрудняюсь ответить | **4,0** |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

В среднем за получением одной услуги респондентам приходилось обращаться в орган местного самоуправления 2,5 раза (таблица 7). Чаще всего (модальное значение) – не более 1 раза, максимальное количество обращений (10 раз) отметил респондент по услуге «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа».

Таблица **7 –** Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **1,0** |
| среднее значение | **2,5** |
| модальное значение[[70]](#footnote-70) | **1,0** |
| максимальное значение | **10,0** |

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 1,5 (таблица 8). Максимальное количество инстанций (4) указали заявители, обращавшиеся за получением услуг «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа», «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей», а также за получением отдельных мер социальной поддержки.

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной государственной (муниципальной) услуги, (раз)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **1,5** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **4,0** |

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу (таблица 9).

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество документов** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **1,0** |
| среднее значение | **4,1** |
| модальное значение | **5,0** |
| максимальное значение | **10,0** |

Чаще всего респонденты указывали, что для получения услуги достаточно 5 документов. Максимальное количество документов отмечено при получении услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа», а также одной из мер социальной поддержки - 10 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

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

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в г. Бердска составляет 71,9 дня (таблица 10).

Чаще всего получение услуги занимало 30 дней. Наиболее длительный срок (730) указал респондент, получавший услугу «Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования». Предположительно, имелся в виду не срок постановки ребенка в очередь в детский сад, а период, прошедший с момента постановки в очередь, до получения путевки в учреждение.

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |
| --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **1,0** |
| среднее значение | **71,9** |
| модальное значение | **30,0** |
| максимальное значение | **730,0** |

Также длительный срок (365 дней) отмечен по услуге «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей».

40% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, срок предоставления услуги их не устраивает категорически, ещё 12% - что срок «скорее не устраивает».

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

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по г. Бердска составило 76,2 минуты, т.е. требование Указа №601 не выполнено (таблица 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **76,2** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **480,0** |

Чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди больше вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (480 минут) отмечено по услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению». Также длительные сроки ожидания в очереди указали респонденты, получавшие услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа» и «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» (по 300 минут), а также «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства» (100 минут).

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги составляют 31,2 минуты, что также не соответствует нормативно установленным значениям (таблица 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **31,2** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **300,0** |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (300 минут) отмечено при обращении за получением услуги «Подготовка и утверждение градостроительного плана земельного участка в виде отдельного документа». Также длительные сроки ожидания указаны по услуге «Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей» (180 минут).

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 5 745,8 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (таблица 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **Всего по городскому округу** |
| --- | --- |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **5 745,8** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **67 000,0** |

Наибольшие финансовые затраты указывали респонденты, обращавшиеся за услугами «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма, также высокие затраты понесли заявители по услуге «Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование» (50 000 руб.).

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

12% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредников зафиксирован по муниципальным услугам «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов», а также при обращении за мерами социальной поддержки.

В качестве основных причин привлечения посредников заявители указали следующие:

|  |  |
| --- | --- |
| * в целях экономии времени. | 33,3 |
| * из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги. | 66,7 |
| * для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов. | 66,7 |

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **Всего по городскому округу** |
| минимальное значение | **0,0** |
| среднее значение | **22 000,0** |
| модальное значение | **0,0** |
| максимальное значение | **60 000,0** |

Наибольшие затраты на услуги посредников указали респонденты по услуге «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма», а также «Предоставление земельных участков для ведения садоводства, огородничества или дачного хозяйства» - 6 000 руб.

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга фактов мотивирования чиновников не выявлено.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

20% респондентов указали, что у них возникали проблемы при получении услуг. В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие:

Таблица 15 – Основные причины затруднений при получении услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Причина затруднений** | **Доля указавших, %** |
| Неудобный режим работы органа власти. | **40,0** |
| Большие очереди. |
| Низкая культура сотрудников органа власти. |
| Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги. | **20,0** |
| Ошибки в конечном результате предоставления услуги. |
| Хождение по многим кабинетам, учреждениям. |
| Недостаточный профессиональный уровень сотрудников органа власти. |
| Другое | **40,0** |
| *не помню* | *20,0* |
| *хотелось бы иметь закрепленного специалиста при обращении* | *20,0* |

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры:

Таблица 16 – Параметры, имеющие значение при получении услуг

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность, %** |
| --- | --- |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей). | 72,0 |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения. |
| Улучшение условий ведения приема посетителей. | 68,0 |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения. |
| Сокращение срока предоставления услуги. | 60,0 |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти. | 56,0 |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм. | 52,0 |
| Сокращение числа требуемых документов. | 48,0 |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков. |
| Удобство графика работы органа власти. |
| Улучшение территориальной доступности органа власти. |
| Уменьшение стоимости услуги. | 36,0 |
| Другое | 24,0 |
| *чтобы придумали еще какое- то оповещение кроме СМС, т.к. многие не умеют пользоваться смс. Может быть письменное уведомление* | *4,0* |
| *ничего* | *4,0* |
| *чтобы была консультация* | *4,0* |
| *больше денег на гранд* | *4,0* |
| *соблюдение законов* | *4,0* |
| *чтобы выполнили услуги, которые обещали* | *4,0* |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Общее количество опрошенных:** | 25 |

Внешний мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на базе органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области был проведен с 19.10.2015 по 17.12.2015. Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Исследование проводилось методом телефонного опроса получателей муниципальных услуг.

Муниципальные услуги, которые попали в ходе проведения опроса получателей услуг г. Искитима в мониторинг, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Муниципальные услуги, попавшие в мониторинг

| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество респондентов** | **Доля от количества респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов | 1 | 4% |
|  | Присвоение, изменение и аннулирование адресов объектов адресации | 1 | 4% |
|  | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | 1 | 4% |
|  | Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства | 2 | 8% |
|  | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | 1 | 4% |
|  | Различные меры социальной поддержки[[71]](#footnote-71) | 7 | 28% |
|  | Заключение договоров передачи гражданами приватизированных жилых помещений в муниципальную собственность | 1 | 4% |
|  | Организация отдыха детей в каникулярное время | 5 | 20% |
|  | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | 1 | 4% |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и направление для зачисления детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования | 2 | 8% |
|  | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных организациях | 1 | 4% |
|  | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 4% |
|  | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 1 | 4% |
| **Итоговое значение показателя** | | **25** | **100,0** |

По согласованию с Заказчиком, анализ проведен в разрезе показателей в целом по городскому округу, а также в разрезе услуг, по которым проведен опрос 3-х и более респондентов.

Наиболее востребованной в период проведения мониторинга была услуга «Организация отдыха детей в каникулярное время» (20% опрошенных).

В ходе исследования определено, что 88% респондентов (от общего количества опрошенных по всем услугам) получили положительное решение по результатам рассмотрения обращения за муниципальной услугой.

1. **Оценка доступности муниципальных услуг**

Среднее значение уровня доступности по муниципальным услугам составило 4,26 балла по пятибалльной шкале, можно оценить как «хорошо». Среднее значение чуть ниже, чем значение данного показателя, зафиксированное при проведении мониторинга в 2014 году (4,57 балла).

Наиболее высоко респонденты оценили подкритерий «Полнота и по­нятность предоставленной информации» (4,4 балла). Так же высоко (4,89 балла) данный подкритерий заявители оценивали и в 2014 году (таблица 2).

Таблица 2 – Уровень доступности муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий доступности услуг** | **13** | **Среднее значение по городскому округу** |
| --- | --- | --- |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги | 4,4 | **4,16** |
| Полнота и понятность предоставленной информации | 4,4 | **4,4** |
| Удобство графика работы | 4,8 | **4,28** |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 4,4 | **4,2** |
| ***Среднее значение*** | **4,5** | **4,26** |

Здесь и далее применяется кодификация услуг, в соответствии с общим перечнем услуг, попавших в мониторинг:

*(13) Организация отдыха детей в каникулярное время.*

По сравнению с предыдущим годом респонденты высоко оценили подкритерий «Удобство графика работы» (4,28 балла), в 2014 году этот показатель составил 3,86 балла. Однако снизилось значение подкритерия «Доступность информации о порядке предоставления услуги» с 4,86 балла в 2014 году до 4,16 балла в текущем году, респонденты менее всего удовлетворены данным подкритерием.

**2. Оценка уровня качества муниципальных услуг**

Среднее значение уровня качества по муниципальным услугам составило 4,51 балла, что можно оценить как «хорошо» (таблица 3).

Таблица 3 – Уровень качества муниципальных услуг, (баллы)

| **Подкритерий качества услуг** | **13** | **Среднее значение по городу** |
| --- | --- | --- |
| Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу | 4,4 | **4,56** |
| Комфортность оказания услуги | 4,6 | **4,4** |
| Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов сотрудниками) | 4,6 | **4,56** |
| ***Среднее значение*** | **4,53** | **4,51** |

Полученный показатель ниже, чем при проведении мониторинга в ноябре 2014 года - 4,94 балла.

**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.[[72]](#footnote-72)

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в г. Искитиме составил 80%.

Ниже в таблице 4 представлен уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в г. Искитиме.

Таблица 4 – Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?»** | **13** | **Среднее значение по городу** |
| очень хорошо | 60 | **52** |
| скорее хорошо | 20 | **28** |
| скорее плохо | 20 | **8** |
| очень плохо |  | **4** |
| затрудняюсь ответить |  | **8** |

На вопрос «Устраивают ли вас условия ведения приема посетителей в органах власти?» положительно ответили 68% заявителей. Это выше чем в 2014 году (51,76% опрошенных).

Еще 28% респондентов указали, что условия приема их скорее устраивают (в 2014 году – 44,07%). Не устраивают условия приема 4% заявителей.

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

И уровень качества, и уровень доступности муниципальных услуг в г. Искитиме снизился по сравнению с результатами 2014 года (табица 5).

Таблица 5 – Динамика уровня качества и доступности муниципальных услуг, (баллы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика** |
| **Уровень качества** | 4,94 | 4,51 | **0,43** |
| **Уровень доступности** | 4,57 | 4,26 | **0,31** |

Большая часть респондентов, получавших соответствующую услугу ранее, полагает, что качество не изменилось (таблица 6).

Таблица 6 – Мнения респондентов об улучшении качества предоставления муниципальных услуг, (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля выбравших каждый вариант ответа на вопрос: «Если у вас был опыт получения данной услуги ранее, улучшилось ли качество ее предоставления?»** | **13** | **Всего по городу** |
| улучшилось |  | **20** |
| скорее улучшилось |  | **20** |
| осталось без изменений | 100 | **32** |
| скорее ухудшилось |  |  |
| ухудшилось |  | **4** |
| не получал данную услугу ранее |  | **24** |
| затрудняюсь ответить |  |  |

**5. Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги**

Информация о количестве обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Количество обращений заявителя в орган местного самоуправления за получением одной муниципальной услуги, (раз)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество обращений в орган власти за получением услуги** | **13** | **В целом по городу** |
| минимальное значение | 1 | **1** |
| среднее значение | 1,8 | **2,88** |
| модальное значение[[73]](#footnote-73) | 2 | **2** |
| максимальное значение | 2 | **10** |

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

Среднее фактическое количество обращений заявителей в различные инстанции и учреждения для получения муниципальной услуги, выявленное в ходе мониторинга, составило 2,08 (таблица 8).

Таблица 8 – Количество обращений в различные инстанции и учреждения для получения данной муниципальной услуги, (раз)

| **Количество обращений в различные инстанции и учреждения** | **13** | **В целом по городу** |
| --- | --- | --- |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 2,4 | **2,08** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 6 | **10** |

Максимальное количество обращений (10 обращений) указано респондентами по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно».

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

В ходе мониторинга оценивалось, какое количество документов необходимо было предоставить заявителям, чтобы получить интересующую услугу.

Информация о количестве документов, предоставляемых заявителем для получения одной муниципальной услуги, представлена в таблице 9.

Таблица 9 – Количество документов, предоставляемых заявителем в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, (шт.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количество документов** | **13** | **В целом по городу** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 2,6 | **4,64** |
| модальное значение | 5 | **5** |
| максимальное значение | 5 | **15** |

Наибольшая группа респондентов отметила, что в рамках получения услуг на базе органа местного самоуправления им необходимо было предоставить 5 документов. Среднее значение в целом по г. Искитиму составило – 4,64.

Максимальное количество документов отмечено при опросе по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» - 15 документов.

**8. Уровень временных издержек заявителей**

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

В среднем срок предоставления муниципальных услуг в г. Искитиме составляет 33 дня (таблица 10).

Таблица 10 – Срок предоставления услуги (в целом), (дней)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Временные затраты (в целом) на предоставление услуг** | **13** | **В целом по городу** |
| минимальное значение | 1 | **0** |
| среднее значение | 19,25 | **33** |
| модальное значение | 1 | **30** |
| максимальное значение | 60 | **360** |

Максимальное значение по данному показателю достигало до 360 дней по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно».

Только 68% респондентов отметили, что их устраивает срок предоставления услуги, скорее устраивает - 24% опрошенных и не устраивает - 8% заявителей.

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

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении за получением государственных и муниципальных услуг (за результатом их предоставления) не должно превышать 15 минут.

Среднее фактическое значение показателя «Временные затраты на ожидание в очереди для подачи документов» по городу Искитиму составило 35,28 мин., т.е. требование Указа №601 не выполнено (таблица 11).

Таблица 11 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на подачу документов, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для подачи документов** | **13** | **В целом по городу** |
| нормативное | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 2 | **35,28** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 10 | **480** |

В то же время, чаще всего заявителям не приходится ждать в очереди вообще (модальное значение времени ожидания 0 минут).

Максимальное время ожидания (480 минут) отмечено по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно».

***8.3. Временные затраты на ожидание в очереди для получения результата услуги***

В среднем по всем муниципальным услугам г. Искитима, которые попали в мониторинг, среднее время ожидания в очереди для получения результата услуги составило 26 минут, что не соответствует нормативно установленным значениям (таб. 12).

Таблица 12 ‑ Временные затраты на ожидание в очереди на получение результата услуги, (мин.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время, затраченное на ожидание в очереди для получения результата услуги** | **13** | **В целом по городу** |
| нормативное значение | 15 | **15** |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 2 | **26** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 10 | **480** |

Максимальное время ожидания в очереди для получения результата услуги (480 минут) отмечено по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно».

**9. Уровень финансовых издержек заявителей при получении муниципальных услуг**

По результатам опроса отмечено, что заявители в среднем потратили 2 946,67 руб. для получения муниципальных услуг, чаще всего (модальное значение), заявителям услуги были предоставлены бесплатно (таблица 13).

Таблица 13 ‑ Официальные расходы заявителей на получение муниципальных услуг, (руб.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумма официальных расходов на получение данной услуги** | **13** | **В целом по городу** |
| нормативное значение | 0 |  |
| минимальное значение | 0 | **0** |
| среднее значение | 40 | **2 946,67** |
| модальное значение | 0 | **0** |
| максимальное значение | 200 | **40 000** |

Максимальное значение данного показателя достигало 40 000 руб. по услуге «Выдача разрешений на строительство индивидуальных жилых домов». Так же стоит отметить расходы по услуге «Предоставление земельных участков в собственность бесплатно» - 20 000 руб.

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

8% заявителей отметили, что пользовались услугами посредников. Факт привлечения посредника зафиксирован по услуге «Предоставление в собственность граждан земельных участков для ведения садоводства, огородничества и дачного хозяйства».

В качестве причин привлечения посредников заявители указали, что посредник был предложен *как условие получения результата услуги*. Это является крайне негативной тенденцией.

Финансовые затраты на услуги посредников представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Финансовые затраты заявителей на услуги посредников, (руб.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Затраты на услуги посредников** | **В целом по городу** |
| минимальное значение | **4000** |
| среднее значение | **4500** |
| модальное значение | **4000** |
| максимальное значение | **5000** |

**11. Уровень коррупциогенности муниципальных услуг**

В ходе проведения мониторинга был выявлен факт мотивирования чиновников по услуге «Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» (4% опрошенных). При этом сумма денежного вознаграждения составила 500 руб.

**12. Трудности при получении муниципальных услуг**

92% респондентов указали, что у них не возникало проблем при получении услуг.

В качестве основных причин затруднений респонденты назвали следующие (по 50% опрошенных):

* Требование избыточных документов, сведений.
* Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги.
* Ошибки в конечном результате предоставления услуги.
* Сложность заполнения официальных форм (бланков).
* Хождение по многим кабинетам, учреждениям.
* Дороговизна услуг (пошлин, платежей).
* Большие очереди.
* Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»).
* Другое: «отсрочка в ответе - нет путевок, вас много» по услуге «Организация отдыха детей в каникулярное время».

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

Заявители указали, что при получении услуг в будущем наибольшее значение для них будут иметь следующие параметры (таблица 15).

| **Параметр, имеющий значение при получении услуги** | **Важность** |
| --- | --- |
| Вежливость и профессионализм сотрудников органа власти | 56% |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 52% |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 52% |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 52% |
| Сокращение срока предоставления услуги | 52% |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 48% |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 48% |
| Улучшение территориальной доступности органа власти | 48% |
| Удобство графика работы органа власти | 44% |
| Сокращение числа требуемых документов | 36% |
| Уменьшение стоимости услуги | 36% |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 36% |

1. Областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области [↑](#footnote-ref-1)
2. Орган местного самоуправления [↑](#footnote-ref-2)
3. Утвержден постановлением Губернатора Новосибирской области от 22.03.2013 № 63 [↑](#footnote-ref-3)
4. Информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-4)
5. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное), которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-5)
6. Среднее количество документов и сведений, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-6)
7. Наименование организаций уточнить не удалось [↑](#footnote-ref-7)
8. Утвержден Приказом Минздрава России от 07.07.2015 № 419н [↑](#footnote-ref-8)
9. Информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-9)
10. Нормативно установленное количество документов, необходимое для предоставления услуги, которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-10)
11. Среднее количество документов и сведений, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-11)
12. Утвержден постановлением Губернатора Новосибирской области от 26.02.2013 № 45 [↑](#footnote-ref-12)
13. Информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-13)
14. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло [↑](#footnote-ref-14)
15. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное), которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-15)
16. Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-16)
17. Утвержден Приказом Минобрнауки России от 17.03.2015 № 244 [↑](#footnote-ref-17)
18. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-18)
19. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло. [↑](#footnote-ref-19)
20. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное), которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-20)
21. Среднее количество документов, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-21)
22. со слов заявителя по причине того, что «при подаче документов через портал госуслуг отсутствовало уведомление о необходимости подписания текстового документа цифровой подписью». [↑](#footnote-ref-22)
23. Утвержден Приказом Минобрнауки России от 29.10.2014 № 1398 [↑](#footnote-ref-23)
24. Размер пошлины указан для организаций, аккредитация которых отнесена к полномочиям Минобрнауки Новосибирской области [↑](#footnote-ref-24)
25. Информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-25)
26. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло [↑](#footnote-ref-26)
27. Размер пошлины указан для организаций, аккредитация которых отнесена к полномочиям Минобрнауки Новосибирской области [↑](#footnote-ref-27)
28. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное), которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-28)
29. Среднее количество документов и сведений, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-29)
30. Утвержден Приказом Министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 11 июля 2012 г. №239 [↑](#footnote-ref-30)
31. В административном регламенте не указан [↑](#footnote-ref-31)
32. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-32)
33. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло [↑](#footnote-ref-33)
34. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное), которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-34)
35. Среднее количество документов и сведений, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-35)
36. Наименование организаций уточнить не удалось [↑](#footnote-ref-36)
37. информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-37)
38. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло [↑](#footnote-ref-38)
39. В ходе мониторинга все заявители указали, что затруднений не возникло [↑](#footnote-ref-39)
40. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное), которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-40)
41. Среднее количество документов и сведений, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-41)
42. Разрешение на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, выдается уполномоченными органами, указанными в [части 6 статьи 31](consultantplus://offline/ref=46D16231CCD9E0ECEE49616B7F0474F2051577097BEFC8BF179B6B6672138A851C0AE02953B6CBF2rA53F) Федерального закона от 8 ноября 2007 г. № 257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [↑](#footnote-ref-42)
43. Утвержден Приказом Минтранса Новосибирской области от 01.12.2014 № 151 [↑](#footnote-ref-43)
44. Информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-44)
45. Утвержден Приказом Минтранса Новосибирской области от 23.01.2012 № 3 [↑](#footnote-ref-45)
46. Информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др. [↑](#footnote-ref-46)
47. Время ожидания в очереди в МФЦ [↑](#footnote-ref-47)
48. Время ожидания в очереди в МФЦ [↑](#footnote-ref-48)
49. Количество документов, необходимое для предоставления лицензии (нормативно установленное), которое заявитель обязан предоставить самостоятельно [↑](#footnote-ref-49)
50. Среднее количество документов и сведений, которое потребовалось собрать заявителям, для получения данной государственной услуги [↑](#footnote-ref-50)
51. Курсивом выделены государственные услуги, качество предоставления которых оценивалось в ходе мониторинга в 2014 году [↑](#footnote-ref-51)
52. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#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. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-54)
55. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-55)
56. Курсивом выделены государственные услуги, качество предоставления которых оценивалось в ходе мониторинга в 2014 году [↑](#footnote-ref-56)
57. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-57)
58. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-58)
59. В ходе телефонного опроса заявитель затруднился привести правильную формулировку наименования государственной услуги («получил разрешение на вылов биоресурсов»). По экспертной оценке, заявитель получил государственную услугу «Распределение промышленных квот добычи (вылова) водных биоресурсов в пресноводных водных объектах, квот добычи (вылова) водных биоресурсов для организации любительского и спортивного рыболовства» [↑](#footnote-ref-59)
60. Непосредственно в точке предоставления услуг был опрошен 1 заявитель в Новосибирском районе [↑](#footnote-ref-60)
61. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-61)
62. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-62)
63. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-63)
64. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-64)
65. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-65)
66. В данной группе 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-66)
67. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-67)
68. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-68)
69. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-69)
70. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-70)
71. В данной группе 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-71)
72. Аналогично данный показатель рассчитывается при проведении федерального социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

    При расчете показателя не учитывались ответы респондентов «затрудняюсь ответить». [↑](#footnote-ref-72)
73. Наиболее часто встречающееся [↑](#footnote-ref-73)