



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

## Актуальные проблемы государственного управления

[www.gos-expert.ru](http://www.gos-expert.ru)



# Мониторинг качества и доступности государственных услуг – 2010

Исследование и анализ качества предоставления комплексных государственных услуг, отдельных государственных услуг для бизнеса и граждан

Центр анализа деятельности органов исполнительной власти  
ИГМУ ГУ-ВШЭ

# 2010



## Цель исследования

Оценка реальных временных и материальных издержек граждан и организаций на получение комплекса государственных и/или муниципальных услуг, необходимых для достижения конечных результатов обращения заявителя к государству

## Масштабы исследования

<i>Отдельные государственные услуги для бизнеса</i>	<i>11 услуг</i>	<i>до 16 регионов, за исключением услуг центрального аппарата</i>
<i>Комплексы государственных и муниципальных услуг по открытию предприятия</i>	<i>8 отраслей</i>	<i>12-16 регионов, ок. 100 респондентов по каждой отрасли</i>
<i>Наиболее массовые услуги для граждан</i>	<i>13 услуг</i>	<i>16-17 регионов, до 350 респ. по каждой услуге</i>
<i>Государственные услуги для граждан в социальной сфере и иные госуслуги</i>	<i>7 услуг</i>	<i>7-8 регионов, 30-50 глубинных интервью по каждой услуге</i>

**Всего: 39 услуг**



1

Исследование полных издержек получения государственных услуг включая **все обращения** во все органы власти и обусловленные ими обращения в подведомственные, аффилированные и иные организации, необходимые для достижения конечного результата взаимодействия с государством

2

Объект исследования: **«типовая траектория получения услуги» («типовой объект наблюдения»)** – наиболее массовый алгоритм получения госуслуги (наиболее распространенные характеристики получателя)

3

**Методы исследования:** анкетирование, интервью, глубинные интервью с получателями и посредниками, «контрольные закупки» и наблюдения в точках предоставления государственных услуг, а также анализ нормативно-правовой базы и реконструкция наборов услуг

### Результаты исследования

- перечень обращений по каждой государственной услуге
- органы и организации для обращения
- стоимость каждого обращения
- затраты времени на каждое обращение
- наиболее существенные проблемы
- региональные практики



## Отдельные государственные услуги

1. Регистрация юридического лица
2. Строительство многоквартирного жилого дома
3. Аккредитация организаций, осуществляющих деятельность по оценке соответствия продукции, производственных процессов и услуг установленным требованиям качества и безопасности
4. Регистрация лекарственных средств: старый порядок
5. Лицензирование производства лекарственных средств
6. Выдача лицензии на право сбора, использования, обезвреживания, размещения, транспортировки опасных отходов
7. Лицензирование деятельности в области связи
8. Лицензирование телерадиовещания
9. Организация проведения экспертизы, принятие решения о присвоении (назначении) радиочастот или радиочастотных каналов для радиоэлектронных средств в пределах выделенных полос радиочастот и регистрации присвоения (назначения) радиочастот или радиочастотных каналов
10. Аккредитация образовательных учреждений по подготовке судоводителей маломерных судов и по аттестации граждан на право управления маломерными судами
11. Выдача картографических и геодезических материалов из федерального картографо-геодезического фонда

## Комплексные государственные услуги для открытия предприятия

1. Предприятие пищевой промышленности
2. Создание крестьянско-фермерского хозяйства
3. Предприятие общественного питания
4. Предприятие по розничной продаже лекарственных средств
5. Предприятие розничной торговли
6. Предприятие лесной промышленности (лесозаготовка и лесопереработка)
7. Предприятие легкого машиностроения
8. Предприятие легкой промышленности



## Массовые услуги для граждан

1. Оформление, выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации
2. Оформление, выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации, иных документов удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации
3. Регистрация по месту жительства
4. Регистрация по месту пребывания
5. Регистрация актов гражданского состояния (рождение)
6. Регистрация актов гражданского состояния (смерть)
7. Регистрация транспортных средств
8. Технический осмотр транспортных средств
9. Прием квалификационных экзаменов на получение водительского удостоверения
10. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
11. Предоставление сведений Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним
12. Постановка объектов недвижимости на государственный кадастровый учет
13. Предоставление сведений, содержащихся в государственном кадастре недвижимости, размещение публичных кадастровых карт в сети Интернет

## Иные услуги для граждан

1. Подтверждение за счет средств заявителя документов государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях и проставление апостиля на таких документах
2. Государственная регистрация маломерных судов
3. Аттестация судоводителей и выдача им удостоверений на право управления маломерным судном
4. Признание лица инвалидом федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы
5. Направление на высокотехнологичную медицинскую помощь
6. Прием и регистрация заявлений граждан об установлении им пенсий, принятие решений об установлении пенсий гражданам
7. Получение денежной компенсации по оплате жилья и коммунальных услуг



## ЧАСТЬ 1

# Оценка практики регулирования предоставления государственных услуг



№		Среднее значение	Среднее без учета строительства
1	Количество обращений	8,1	6,4
2	Стоимость предоставления ГУ (тыс. руб.)	373,0	189,4*
3	Интервал оценок стоимости ГУ (тыс. руб.)	142,4-2052,6	149,4-757,7*
4	Неформальные платежи по ГУ (тыс. руб.)	1005,7 (295,8-2483,3)	827,6 (109-1126)
5	Время предоставления ГУ (с учетом параллельности) (дн.)	395	371,6
6	Время предоставления ГУ (без учета параллельности) (дн.)	501,6	491,5
7	Интервал оценок времени получения ГУ (дн.)	230,2-921,3	236-761,1

\* также без учета лицензирования ТРВ, где стоимость определяется по итогам торгов

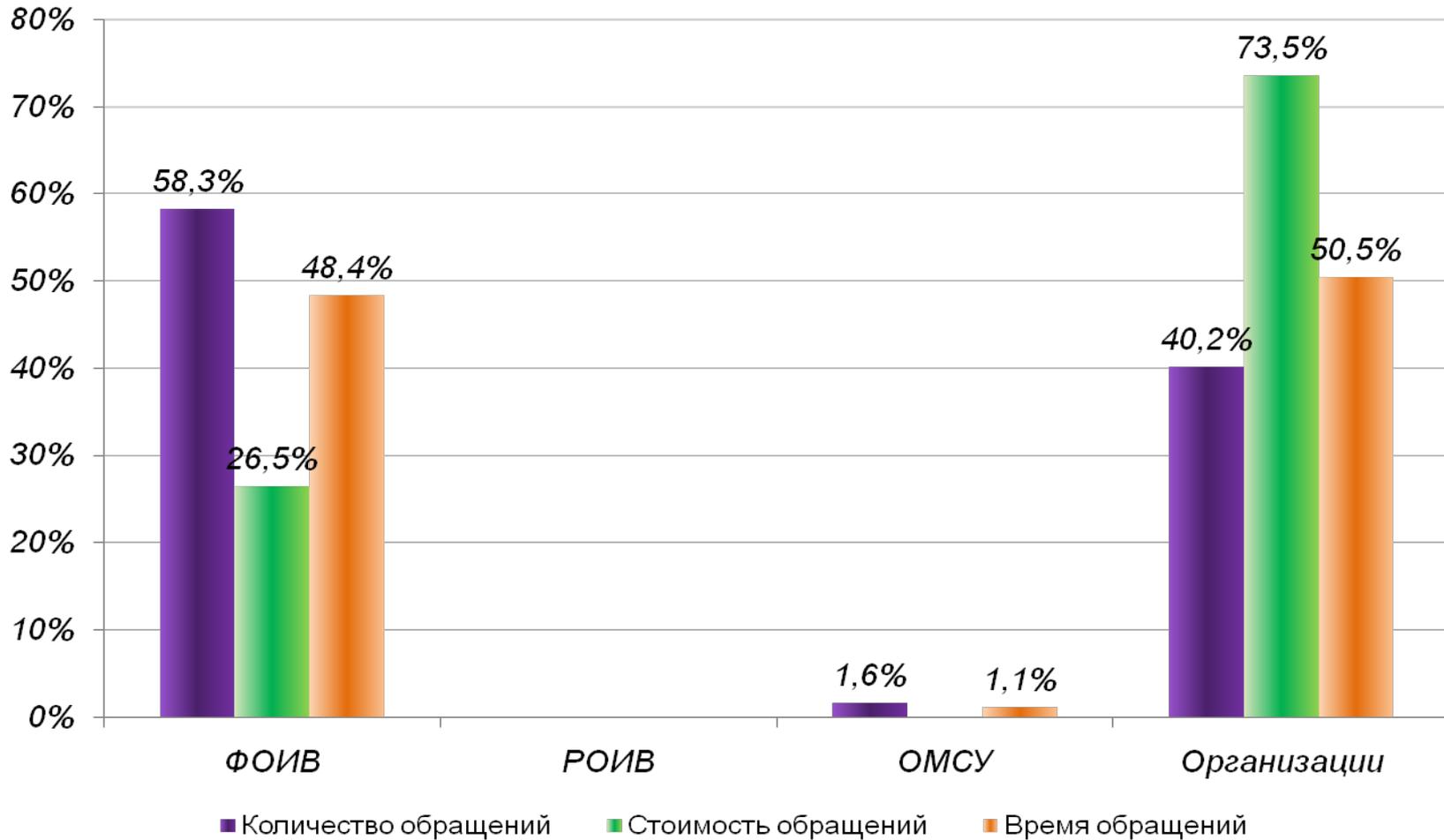
№		Регистрация юрлица**	Строительство МКД	Аккредитация орг-ций по оценке соответствия	Регистрация ЛС	Лицензирование производства ЛС	Лицензия по опасным отходам	Лицензирование связи	Лицензирование ТРВ	Экспертиза ЭМС и присвоение	Выдача картографических материалов	Среднее значение	Среднее без учета строительства
1	Количество обращений	12-13*	21	1-2	10	8	17	4	5	4	2	8,1	6,4
2	Стоимость предоставления ГУ (тыс. руб.)	8	1469	96	751	23	452	3	1256 (по итогам торгов)*	50	14	373,0	189,4
3	Интервал оценок стоимости ГУ (тыс. руб.)	5-13	93-11117	53-152	564-1986	10-30	376-772	3	По итогам торгов*	40-2169	70-192	142,4-2052,6	149,4-757,7
4	Неформальные платежи по ГУ (тыс. руб.)	-	1896 (1230-9270)	-	2125 (170-4080)	888 (225-1550)	1125 (150-2100)	н/д	н/д	н/д	-	1005,7 (295,8-2483,3)	827,6 (109-1126)
5	Время предоставления ГУ (с учетом параллельности) (дн.)	17	582	79	790	290	820	472	241	200	81	395	371,6
6	Время предоставления ГУ (без учета параллельности) (дн.)	17	582	79	1680	337	842	472	241	200	81	501,6	491,5
7	Интервал оценок времени получения ГУ (дн.)	11-51	184-2203	36-130	425-2190	210-510	488-1409	131/196/472	220-405	180-846	49-127	230,2-921,3	236-761,1

- более одного обращения по каждой госуслуге
- обращения в различные организации по каждой госуслуге
- \* не учитываемые при расчете средних значений данные

## Доля затрат на оплату пошлины в общем объеме затрат на получение государственной услуги (%)

	Аккредитация орг-ций по оценке соответствия	Регистрация ЛС	Лицензирование производства ЛС	Лицензия по опасным отходам	Лицензирование связи	Экспертиза ЭМС и присвоение радиочастот	Выдача картографических материалов	Среднее значение
Средняя реальная стоимость ГУ	96	751	23	452	3	50	140	
Размер пошлины	2	4	2,6	2,6	2,6	0	0	
Доля пошлины	2,1%	0,5%	11,3%	0,6%	86,7%	0,0%	0,0%	2,4%*

\* без учета ГУ по лицензированию связи, с учетом – 14,5 %



\* без учета комплекса услуг по строительству



**1** земля для сферы строительства

**2** радиочастотный спектр для связи и ТРВ

**3** лесные участки для лесозаготовки

## *Доступ к инфраструктуре:*

*строительство:* затраты на госуслуги в среднем в 20 раз меньше затрат на инфраструктуру, по городам- от 6 до 87 раз;

*лифтостроение:* госуслуги – 330 т.р., инфраструктура 750 т.р

## *Необходимо:*

ревизия моделей доступа к ограниченным ресурсам

## *Инфраструктура:*

находится вне рамок административного регулирования



Высокий уровень унификации правил для **типовых траекторий**  
(типовых объектов наблюдения)  
(даже *строительство, лесное хозяйство*)

**Но:**

разнообразная практика правоприменения одинаковых норм, иногда в рамках города (*регистрация юридических лиц*)

**Следовательно:**

- массовым случаям – простое регулирование (*если родители граждане России – гражданство новорожденному на свидетельство проставлять в ЗАГСе*)
- дифференцировать регулирование по группам заявителей (*дорогостоящая пожарная сигнализация в деревне без пожарных; согласование СЗЗ в промзоне, стоимость расчета платы за негативное воздействие для МСБ в десятки раз больше самой платы*)

**Важно:**

четкие критерии отнесения к группам



Редкие случаи противоправных действий, отсутствие услуг без правовых оснований

НО

широкие дискреционные полномочия органов власти

- *многократные возвраты документов по формальным основаниям, требование у соискателя документов, которые могут предоставить только лицензиаты (выдача лицензии на право сбора, использования, обезвреживания, размещения, транспортировки опасных отходов Ростехнадзор)*
- *неисчерпывающий перечень документов для заключения Роспотребнадзора,*
- *последовательная выдача замечаний (к объектам строительства),*
- *конкретизация требований к необходимой «пожарной технике» может сделать нерентабельной любую лесозаготовку,*
- *исследование не только по «границе» сети, но и внутри сети самого оператора (экспертиза электромагнитной совместимости)*

НО

часто неформальные платежи – инициатива бизнеса, нарушающего правила

НО

часто правила специально стимулируют нарушения



## Цели:

1. предусмотрено законодательством (*нотариусы, кадастровые инженеры*)
2. получения необходимых навыков для получения государственной услуги (*обучение в автошколе, в школе судоводителей*)
3. консультация или иная консультационная помощь (*общества инвалидов при получении профильных государственных услуг, получение лицензий впервые*)
4. повышение стандартов обслуживания (*вне очереди*)
5. для выполнения комплекса действий в интересах граждан или организаций, одним из этапов которого является получение государственной услуги (*например, регистрация недвижимости риэлтором, регистрация юридического лица в интересах клиента*)
6. аналогично предыдущему + прохождение услуги - элемент оценки качества работы посредника (*согласование установки пожарной сигнализации в госпожнадзоре, организацией, устанавливающей сигнализацию; приемка программы производственного контроля Роспотребнадзором от организации, ее разрабатывающей*)
7. получение услуг, необходимых и обязательных (в т.ч. законодательно установленных) для получения государственных услуг с последующим получением госуслуги (*проведение лабораторного исследования воздуха и получение разрешения Роспотребнадзора*).
8. для получения услуг в случае, когда получатель услуги не соответствует предъявляемым требованиям.



## *Добровольность:*

- 1 в силу законодательства
- 2 добровольно
- 3 по принуждению органа власти (явного или неявного)

## *Факторы влияющие на «добровольность»:*

- ▶ уровень квалификации заявителя и потому случаи предоставления государственных услуг «в пакете» с услугами компаний наиболее распространены среди предприятий малого бизнеса,
- ▶ сложность регулирования государственной услуги;
- ▶ действия органа власти, например, по развитию информирования и консультирования

## *Рынок привлекаемых организаций:*

1. свободная конкуренция среди организаций;
2. выбор среди ограниченного круга организаций;
3. выбор среди ограниченного круга организаций, сформированного органом власти;
4. назначение организации органом власти, в т.ч. из ограниченного круга организаций;
5. монопольное положение организации.



1

Повышение стандартов обслуживания

2

Прохождение «сложных» и взаимосвязанных процедур:

- *малый бизнес – большинство (типовая траектория – обращение к посреднику);*
- *крупный бизнес – редко, впервые и самые сложные;*

3

Частный случай: Росстандарт:

- *проверяют конкуренты,*
- *необязательное привлечение экспертов трансформировалось в обязательное привлечение посредников*

## Привлечение посредников - 4: массовая практика



4

Услуга в комплекте с контролем

*«Лучшей практикой получения санитарно-эпидемиологического заключения являются случаи, когда с СЭС заключается договор. В рамках договора специалисты могут помочь разработать программу производственного контроля, и сами же выезжают на объект для проведения замеров. В этом случае привлечь специализированную лабораторию не требуется. Эти же специалисты после открытия предприятия проводят регулярные проверки».*

5

Услуга как часть комплексного обслуживания

*«Из анализа практики следует, что эффективнее всего заключить договор с ветслужбой, которая будет проверять предприятие на постоянной основе в соответствии с программой производственного контроля. Тогда сокращаются сроки выдачи ветеринарных заключений и, в случае выявленных нарушений, просто предупредят и попросят их устранить, не применяя штрафные санкции»*

**Необходимые  
шаги**

публикация в свободном доступе исчерпывающего перечня обязательных требований и способов их проверки



## Главная проблема – сроки

1

Особенно:

- если инвестиции идут раньше госуслуги
- если предоставляет ФГУП-монополист (экспертиза ЭМС, экспертиза градостроительной документации, экспертиза лекарственных средств)

Легальный ускоренный порядок – выход или средство наполнения бюджета?

2

Высокая стоимость инвентаризации предоставляемых ресурсов  
(таксация, межевание, планы земельных участков, спектр)

Инструмент недобросовестной конкуренции

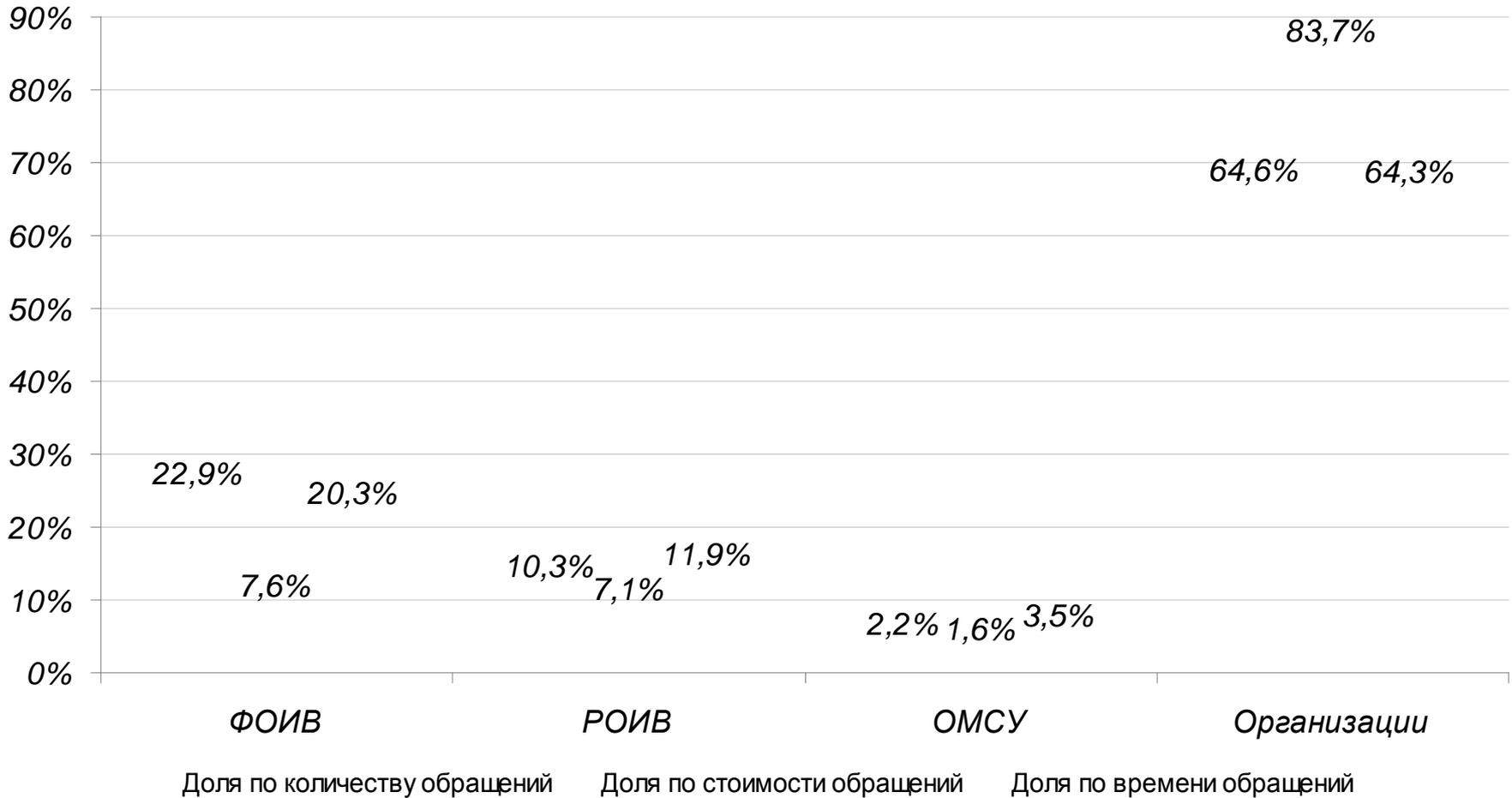
	Организовать инвентаризацию	Оплатить инвентаризацию
Государство	?	?
Бизнес и граждане	?	?

в среднем 16 обращений

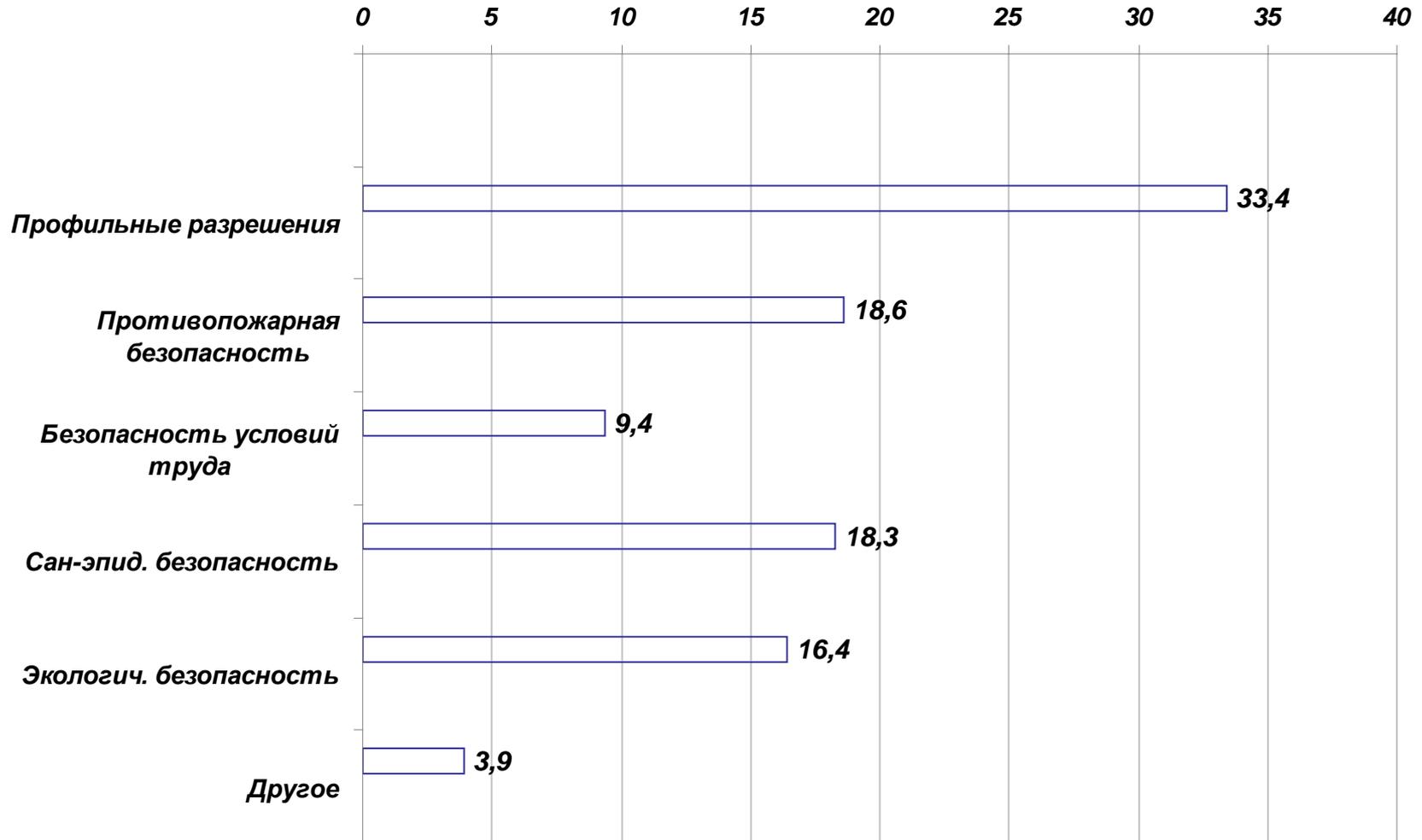
средняя суммарная стоимость - 195 тыс. руб. (352 тыс. руб. с учетом лесной отрасли)

среднее суммарное время получения - 241 день (без учета параллельности обращений)

# Комплексные государственные услуги по созданию бизнеса - 2: профиль регулирования



# Комплексные государственные услуги по созданию бизнеса - 3: направления расходования средств (в %%)





	<i>Пищепром</i>	<i>Общепит</i>	<i>Аптека</i>	<i>Розница</i>	<i>Лесная</i>	<i>Лифтостр.</i>	<i>Среднее</i>	<i>Доля</i>
Количество обращений (шт.)	19	15	20	18	4	29	16	
в т.ч. ФОИВ	-	5	5	6		7	3,9	22,87%
в т.ч. РОИВ	1	1	1	1	2		0,9	10,33%
в т.ч. ОМСУ	-	1	1			1	0,4	2,16%
в т.ч. организации	18	8	13	11	2	21	11,1	64,63%
Стоимость обращений (тыс. руб.)	224	169	86	185	1295	332	352,0	
в т.ч. ФОИВ	-	8	17	5		37	13,1	7,57%
в т.ч. РОИВ	0	41	2	42	0		12,1	7,10%
в т.ч. ОМСУ	-	12	3	138		0	21,9	1,61%
в т.ч. организации	224	108	63		1295	295	304,7	83,71%
Время обращений, (дн., без учета параллельности)	210	229	208	182	269	297	240,9	
в т.ч. ФОИВ	-	20	54	56		60	50,6	20,20%
в т.ч. РОИВ	3	42	35	22	93		27,9	11,91%
в т.ч. ОМСУ	-	29	18			10	8,1	3,54%
в т.ч. организации	207	138	101	104	176	227	154,3	64,26%

## Комплексные государственные услуги по созданию бизнеса - 5 : расходы по направлениям обращений

	Пищепром	Общепит	Аптека	Розница	Лесная	Лифтостр.	Среднее	Среднее без Лесной	Доля
<b>Стоимость (тыс. руб.)</b>	<b>224</b>	<b>169</b>	<b>86</b>	<b>185</b>	<b>1295</b>	<b>332</b>	<b>352,0</b>	<b>194,8</b>	
Сан-эпид. безопас-ть	93*	26	7	27	-	92	36,7	42,8	16,4%
Противопожарн. безопас-ть	43	32	17	9	-	99	37,4	43,7	18,3%
Экологич. безопас-ть	2	26	6	13	-	80	21,0	24,5	9,4%
Безопас-ть условий труда	86	0	20	20	-	60	36,1	42,2	18,6%
Профильные разрешения*	-	59	24	116	1295		215,3	35,3	33,4%
Другое	-	26	10				5,1	6,0	3,9%

Аптека: Инвестиции в необходимое оборудование - 413 т.р.

Лифтостроение: Самостоятельно разрабатываемые материалы для ГУ – 114 т.р.



Тип отрасли	Отрасли	Число обращений*
<b>Производственные отрасли «с недвижимостью»</b>	Лифтостроение	29
	Пищевая промышленность	19
<b>Непроизводственные «с недвижимостью»</b>	Аптека	20
	Точка розничной торговли	18
	Предприятие общепита	15
	Салон красоты**	14
<b>Отрасли «без недвижимости»</b>	Автобусные перевозки**	7
	Туроператор**	6
	Лесозаготовка	4

С одной стороны чем сложнее деятельность или чем выше потенциальный ущерб – тем надежней должен быть контроль. Однако,

- ▶ количество услуг не означает надлежащего качества контроля;
- ▶ контроль не обязательно может быть государственный;
- ▶ издержки на прохождение государственных услуг становятся отдельно существенной (в некоторых случаях непроизводительной) статьей расходов

\* число обращений указано в соответствии с ответами респондентов о реальном количестве обращений

\*\* данные мониторинга 2009 г.

# Производство автокомпонентов: «экономия на масштабе» при получении государственных услуг (технопарк vs. неорганизованное производство)

## Вариант 1

Организованное производство через технопарк Камский индустриальный парк «Мастер», КИП-Мастер, созданный при производстве ОАО «КАМАЗ», респ. Татарстан.

## Вариант 2

Неорганизованное производство независимых компаний, г. Самара

Тип отрасли	Производство ч/з КИП-Мастер (Татарстан)*	Неорганизованное производство (Самара)
Стоимость государственных услуг (тыс. руб.)**	305,6	428
Стоимость подключения к сетям инфраструктуры (тыс. руб.)	1601,5	2489
Время получения государственных услуг (дн.)	37	171

\* Справочно: арендная плата в КИП-Мастере - аренда производственного помещения 92 руб. за кв. м./мес., в отапливаемом помещении - 110 руб. за кв. м./мес. При этом в г. Набережные Челны стоимость аренды отапливаемого производственного помещения в «промзоне» - в среднем 150 руб. за кв. м./мес, аренда неотапливаемого помещения типа «гараж» - 40 руб. за кв. м./мес.

\*\* примерно одинаковый перечень услуг, часть услуг в респ. Татарстан получается через КИП-Мастер



	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ
<i>Число обращений</i>	1
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	2
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения (руб)</i>	797,4
<i>Интервал стоимости (руб.)</i>	442,9-1613,5
<i>Среднее время предоставления результатов (дн.)</i>	13,7
<i>Интервал времени (дн.)</i>	10,1-21



**Потери населения только в очередях только по 5 наиболее массовым государственным услугам ок. 1,9 млрд. руб. ежегодно, а потери ВВП составляют ок. 2,6 млрд. руб. ежегодно**

№	Государственная услуга	Среднее время ожидания в очереди (мин.) <sup>1</sup>	Количество обращений (в год) <sup>2</sup>	Потери для населения (млн. руб.) <sup>3</sup>	Потери ВВП (млн. руб.) <sup>3</sup>
1	Регистрация транспортных средств	108 мин.	19 000 000	800,4	1089,6
2	Технический осмотр транспортных средств	54 мин.	28 000 000	589,8	802,9
3	Регистрация по месту жительства и месту пребывания	55 мин.	13 000 000	278,9	379,7
4	Выдача загранпаспортов	53 мин.	5 000 000	103,4	140,7
5	Выдача паспортов	46 мин.	8 500 000	152,5	207,6

<sup>1</sup> по данным исследования в 17 регионах России

<sup>2</sup> по данным ведомств

<sup>3</sup> по данным Росстата в 2009 г. среднедушевые денежные доходы на душу населения составили 16 851 руб. в мес., ВВП на душу населения – 275 272 руб.

# Массовые государственные услуги для граждан – 3

	Паспорт	Загранпаспорт	Рег-ция по месту жительства	Рег-ция по месту пребывания	Рег-ция ТС	Техосмотр	Экзамен на права	Госрег-ция недвижимости	Сведения из ЕГРП	Постановка на кадастровый учет	Сведения из ГКН	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ
Число обращений	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Число физических посещений органа (организации)	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
Наиболее распространенная стоимость обращения (руб)	200	1000 / 2500 *	0	0	2043	1064	2514	1000	200	0	0***	797,4
Интервал стоимости (руб.)	200-730	1000-1462 / 2500-3284 *	0-930	0-900	1 835-3 935	715-1900	1107-3680	1000-3000	100-300	0**	0	442,9-1613,5
Среднее время предоставления результатов (дн.)	12	30	5	5	108 мин.	54 мин.	5	30	4	20	12	13,7
Интервал времени (дн.)	7-22	30-40	2-16	2-21	43-410 мин.	26-187 мин.	1-16	21-30	3-5	15-23	10-16	10,1-21



	<b>ЗАГС</b>	<b>Признание инвалидом</b>	<b>Направление на ВМП</b>	<b>Установление пенсий</b>	<b>Назначение компенсации</b>
<i>Число обращений</i>	1	1	1	1	1
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	1	2	1**	1	1
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения (руб)</i>	0	0	0	0	0
<i>Интервал стоимости (руб.)</i>	0-200	0-14500*	0-4430*	0-226	0
<i>Среднее время предоставления результатов (дн.)</i>	1	12 (40)	119	39	1
<i>Интервал времени (дн.)</i>	1-3 /1-2*	1-23 (12-89)	34-215	19-70	1

\* включая обращения в ЛПУ

\*\* зависит от числа экспертиз

Общее регулирование – разная практика правоприменения

## Видовые проблемы:

1

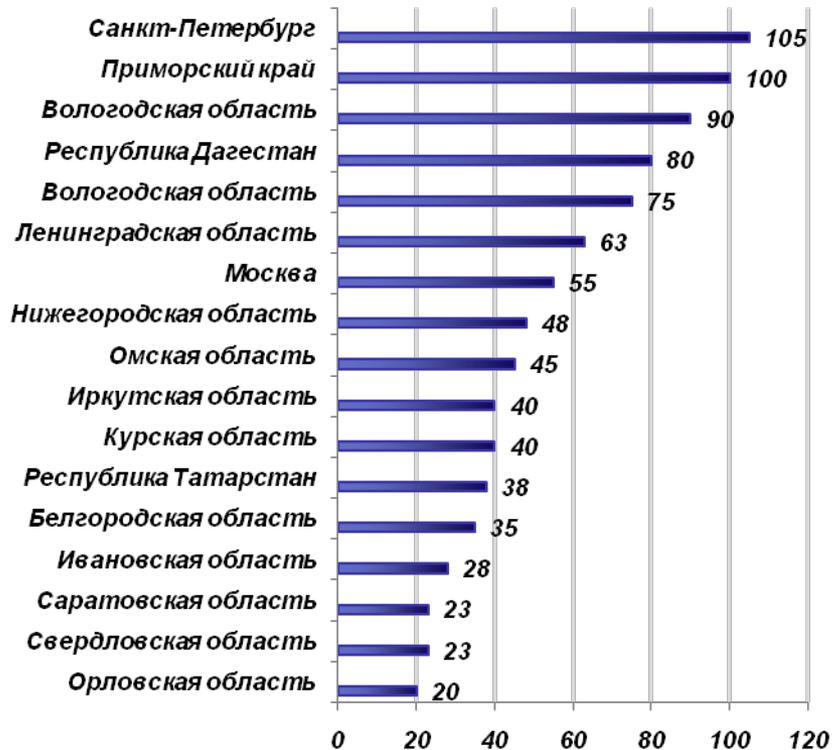
несоблюдение стандарта предоставления государственных услуг в части требований к помещениям

2

завышенное предельное время ожидания подачи документов или результата государственных услуг (очереди)

3

недостаток информирования и консультирования (возможно потому, что элементарное консультирование для массовых государственных услуг часто выступает как бизнес)



Время ожидания в очереди на подачу документов на загранпаспорт (мин.)

## При этом

- Услуги дешевы - редко дороже 3-5 тыс. руб.
- Неформальные платежи не велики.
- Цель неформальных платежей и платежей посредникам: повышенный уровень качества обслуживания (сдача документов без очереди).



## Типовые решения, практикуемые:

1

Инвестирование в повышение стандартов обслуживания

2

Предоставление госуслуг в электронном виде  
(частично, когда ликвидируется подача документов или полная, когда ликвидируется и выдача документов)

Полезно, но недостаточно  
и не универсально

**Важно:**

Ограниченность взгляда  
заявителя

УФМС, Санкт-Петербург (ул. Красных текстильщиков, 10/12):

*«Поехал в Единый Центр, время было после обеда, номерков уже не хватило. Пришлось приезжать на следующий день. У справочной стойки девушка вела себя не очень вежливо, предложила сразу сделать платно, быстрее, за 12 дней за 4000 тыс плюс госпошлина. Я отказался. Тогда она предложила платно заполнить анкету, иначе с первого раза скорее всего не примут документы, будет много ошибок. Я согласился, в итоге услуга обошлась на 1300 дороже. Сдал документы в этот день, через месяц получил. Очередь при получении была большая, ждал 3 часа.»*



## Типовые решения, возможные:

1

унификация процедур предоставления государственной услуги и контроль за их соблюдением: административный регламент + досудебное обжалование и персональная ответственность

*(регистрация юридического лица, аттестация на право управления маломерным судном)*

2

корректировка способа организации предоставления государственной услуги

*(например, введение электронной записи, разделение потоков по типам заявителей)*

3

упрощение регулирования и сокращение затрат на обслуживание заявителя, в том числе путем развития электронного межведомственного взаимодействия

4

упрощение регулирования и сокращение потока заявителей, в том числе путем делегирования полномочий

- делегирование профессиональным участникам рынка (техосмотр),

- уведомительный или частично уведомительный порядок,

- изменение модели регулирования с изменением объекта выдачи разрешения (связь)



1

## **Средняя доступность информации о порядке предоставления государственной услуги**

- наиболее распространенный способ получения информации - наиболее затратный - консультация на личном приеме (80 % респондентов)
- менее затратное получение консультации по телефону и интернету менее распространено (54 % и 58 %), а получение информации по запросу – не используется (29 %);
- практика консультирования либо на платной основе, либо при попытке сдачи документов

2

## **Низкий уровень комфортности мест ожидания**

- по оценке респондентов от 2,7 баллов (услуги ГИБДД) до 3,8 баллов (услуги по недвижимости) по 5-ти балльной шкале

3

## **Формальное соблюдение сроков практически в 100 % случаев**

- минимальное число случаев соблюдения сроков – 82 % для получения загранпаспорта, 94 % для услуг ГИБДД, 100 % для остальных услуг ФМС и Росреестра



## доступность информации о порядке предоставления государственной услуги – средняя

- наиболее распространенный способ получения информации - наиболее затратный - консультация на личном приеме
- менее затратное получения консультации по телефону не распространено, а получение информации по запросу – не используется;

Код	Позиция проверки	Способ определения значения	Получение паспорта гражданина РФ	Получение заграничного паспорта	Регистрация по месту жительства	Регистрация по месту пребывания	Регистрация транспортного средства	Технический осмотр транспортных средств	Получение водительского удостоверения	Регистрация прав на недвижимое имущество	предоставление сведений из ЕГРП	постановка на кадастровый учет	предоставление сведений из ГКН
1.1.	Доступность информации о порядке предоставления услуги	Оценка по шкале от 1 до 5 (средняя)	3,9	4,3	3,8	4,1	3,6	3,8	4,1	3,8	3,9	4,4	4,1
1.1.1.	Получение информации по телефону	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	52,9	52,9	29,4	47,1	55,6	41,2	56,3	43,8	75,0	64,7	70,6
1.1.2.	Получение информации на официальном Интернет-сайте ведомства	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	35,3	76,5	23,5	41,2	33,3	41,2	50,0	68,8	81,3	94,1	88,2
1.1.3.	Получение информации по запросу	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	11,8	52,9	5,9	23,5	5,6	17,6	31,3	34,3	46,7	47,1	41,2
1.1.4.	Получение устной консультации на приеме	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	82,4	64,7	88,2	70,6	55,6	70,6	68,8	96,9	100,0	85,3	91,2



сбор пакета документов, не вызывает сложностей (простой набор), причем информация из Интернета, а позднее новые требования возникают редко (6-17 % случаев), (регистрация по месту жительства – наиболее делегированная услуга)

Код	Позиция проверки	Способ определения значения	Получение паспорта гражданина РФ	Получение заграничного паспорта	Регистрация по месту жительства	Регистрация по месту пребывания	Регистрация транспортного средства	Технический осмотр транспортных средств
1.2.	<b>Сбор пакета документов, необходимых для получения услуги</b>	Оценка по шкале от 1 до 5 (средняя)	4,1	4,5	3,8	4,4	4,1	4,3
1.2.1.	Доступность перечня необходимых документов	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	94,1	100,0	88,2	94,1	100,0	100,0
1.2.2.	Наличие перечня документов в сети интернет	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	47,1	88,2	58,8	52,9	44,4	41,2
1.2.3.	Доступность бланка заявления	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	70,6	88,2	70,6	47,1	61,1	76,5
1.3.	Полнота и доступность информации на информационном стенде	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	64,7	82,4	70,6	70,6	77,8	76,5



- ▶ уровень комфортности - удовлетворительный, самое худшее - условия приема посетителей;
- ▶ очереди - существенная проблема
- ▶ формальный срок предоставления результатов - соблюдается практически в 100 % случаев, (минимум – у загранпаспорта).

Код	Позиция проверки	Способ определения значения	Получение паспорта гражданина РФ	Получение заграничного паспорта	Регистрация по месту жительства	Регистрация по месту пребывания	Регистрация транспортного средства	Технический осмотр транспортных средств	Получение водительского удостоверения	Регистрация прав на недвижимое имущество	предоставление сведений из ЕГРП	постановка на кадастровый учет	предоставление сведений из ГКН
2.1.	<b>Оценка комфортности оказания услуги</b>	Оценка по шкале от 1 до 5 (средняя)	3,4	3,7	3,5	3,8	3,6	3,8	3,9	3,8	4,1	4,0	4,1
2.1.3.	<b>Оценка условий ведения приема посетителей</b>	Оценка по шкале от 1 до 5 (средняя)	2,7	3,0	2,9	3,1	3,2	2,9	3,6	3,8	3,6	3,8	3,8
2.2.1.	Время ожидания в очереди	Мин (среднее значение)	31,8	61,3	47,3	35,3	131,2	45,6	73,1	33,1	34,7	25,0	20,1
2.2.6.	Общее количество попыток сдать документы	Шт. (среднее значение)	1,2	1,3	1,4	1,4	1,2	1,1	1,1	1,3	1,2	1,0	1,2
3.3.	Соблюдение сроков	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	100,0	82,4	100,0	100,0	94,4	94,1	93,8	97,0	100,0	100,0	100,0



Код	Позиция проверки	Способ определения значения	Получение паспорта гражданина РФ		Регистрация транспортных средств		Регистрация прав на недвижимое имущество	
			2010	2009	2010	2009	2010	2009
1.1.	Доступность информации о порядке предоставления услуги	Оценка по шкале от 1 до 5 (средняя)	3,9	3,3	3,6	3,9	3,8	4,1
1.2.	Сбор пакета документов, необходимых для получения услуги	Оценка по шкале от 1 до 5 (средняя)	4,1	4,3	4,1	3,9	4,0	3,4
1.3.	Полнота и доступность информации на информационном стенде	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	64,7	100,0	77,8	57,1	78,1	28,6
2.1.	Оценка комфортности оказания услуги	Оценка по шкале от 1 до 5 (средняя)	3,4	3,2	3,6	2,7	3,8	3,6
2.2.1.	Время ожидания в очереди	Мин (среднее значение)	31,8	30,3	131,2	124,3	33,1	67,4
2.2.6.	Общее количество попыток сдать документы	Шт. (среднее значение)	1,2	1,2	1,2	1,1	1,3	1,1
3.3.	Соблюдение сроков	ДА/НЕТ (доля ответов ДА)	100,0	100,0	94,4	100,0	97,0	84,6

# Предложения по организации мониторинга на постоянной основе



Изменение порядка предоставления государственных услуг - **постоянная практика**, следовательно, проведение Мониторинга платности государственных услуг - **должно быть регулярным**:

- замер затрат «до оптимизации» и «после оптимизации».

## Постоянная часть

массовые и универсальные услуги: для граждан и для бизнеса

## Переменная часть

планы оптимизации, оценка последствий оптимизации

## Параметры:

- количество услуг;
- методология (методы, количество вопросов, количество траекторий);
- количество регионов;
- сроки;
- ресурсы.

## Проблемы:

1. Квалификация респондентов (верить / реконструировать)
2. Неактуальная информация у респондентов
3. Закрытость респондентов, часто корпоративная
4. Типовая траектория – ограничения
5. Специфические проблемы (сезонный фактор, изменения законодательства)



## ЧАСТЬ 2

# Государственные услуги для бизнеса и отдельные комплексные государственные услуги



## Регистрация ООО:

### Алгоритм

1. Внесение уставного капитала - открытие временного счета
2. Оплата государственной пошлины за регистрацию и оплата пошлины за выдачу копии устава
3. Заверение подписей на учредительных документах, заверение подписи на заявлении о государственной регистрации
4. Регистрация юридического лица
5. Изготовление печати
6. Получение кодов статистики
7. Постановка на учет в Пенсионный фонд
8. Постановка на учет в Фонд социального страхования
9. Постановка на учет в Фонд обязательного медицинского страхования
10. Заверение уставных документов и подписей на банковской карточке для открытия счета и открытие счета компании в банке
11. Уведомление ФНС об открытии счета в банке.

### Проблемы:

1. Отсутствие единого порядка
2. Требование дополнительных документов, непредусмотренный анализ документов
3. Несоблюдение принципа «одного окна»
4. Длительные сроки ожидания в очереди



### Профиль регулирования государственной услуги

	<i>Всего</i>	<i>в т.ч. ФОИВ</i>	<i>в т.ч. РОИВ</i>	<i>в т.ч. ОМСУ</i>	<i>в т.ч. организации</i>
<i>Количество обращений</i>	12-13	7	-	-	5-6
<i>Доля по количеству</i>		54 %			46 %
<i>Стоимость обращений</i>	8 020	4 200	-	-	3 820
<i>Доля по стоимости</i>		52 %			48 %
<i>Время обращений (с учетом параллельности)</i>	17	10	-	-	7
<i>Доля по времени</i>		59 %			41 %
<i>Неформальные платежи</i>	Отсутствуют				
<i>Посредники</i>	Средняя стоимость: 8 000				
<i>Максимальная стоимость:</i>	Расходы на формирование УК не учитываются Оплата государственной пошлины за регистрацию (4 000 руб., ФНС, ФОИВ)				
<i>Максимальное время:</i>	Регистрация юридического лица (5 дн., ФНС, ФОИВ) (без учета срока ожидания свидетельств от внебюджетных фондов)				



## Рейтинг по стоимости\*

Рейтинг	Город	Стоимость регистрации
1	Казань	6 940
2	Краснодар	7 240
3	Барнаул	7 800
4	Красноярск	7 850
5	Пермь	8 100
6	Екатеринбург	8 240
7	Саратов	9 060
8	Москва	9 130
9	Санкт-Петербург	9 420
10	Хабаровск	9 775

## Рейтинг по времени

Рейтинг	Город	Время регистрации
1	Краснодар	16
1	Красноярск	16
2	Екатеринбург	17
2	Хабаровск	17
2	Пермь	17
3	Санкт-Петербург	18
3	Барнаул	18
4	Саратов	20
4	Москва	20
5	Казань	24

\* без отвлечения средств на УК и посредников

## Итоговый рейтинг

	Сумма рейтингов	Итоговый рейтинг
Краснодар	3	1
Красноярск	5	2
Барнаул	6	3-4
Казань	6	3-4
Пермь	7	5
Екатеринбург	8	6
Саратов	11	7
Москва	12	8-10
Санкт-Петербург	12	8-10
Хабаровск	12	8-10



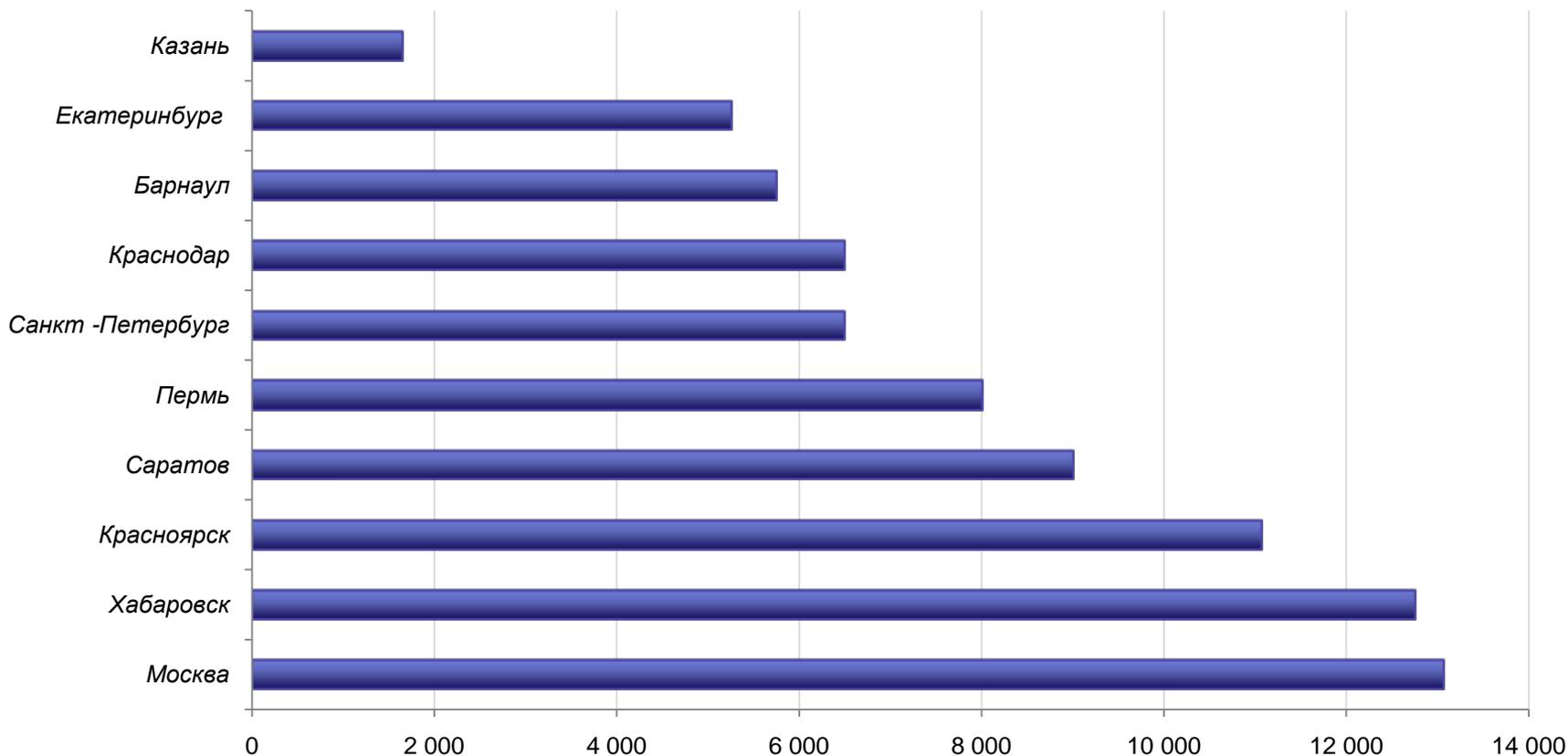
Города	Результаты ГУ-ВШЭ-2010		Результаты Всемирный банк-2009	
	Стоимость (тыс. руб.)	Срок (дн.)	Стоимость (тыс.руб.)	Срок (дн.)
Москва	9 130	20	6 200	30
Санкт-Петербург	9 420	18	4 900	31
Казань	6 940	24	3 000	35
Пермь	8 100	17	5 110	36

\* без отвлечения средств на оплату уставного капитала

## Методологические отличия:

- ▶ Оплата государственной пошлины за регистрацию
- ▶ Оплата пошлины за выдачу копии устава
- ▶ Регистрация в государственных внебюджетных фондах
- ▶ Регистрация в центре занятости

*Практика привлечения посредников: 60-90 % заявителей.  
Средняя стоимость по всем городам 8 000 рублей.*





## **Типовой объект наблюдения:**

1. 12-17 этажный панельный жилой дом, с 3-4 подъездами, с четырьмя квартирами на этаже (примерно на 200 квартир в доме);
2. на сформированном земельном участке примерной площадью в 0,3 - 0,8 га, полученном в аренду по итогам аукциона;
3. с общей площадью около 13 тыс. кв. м. (в 17-ти этажном трех подъездном доме с четырьмя квартирами средней площадью 55 кв.м на этаже, с внутриподъездной площадью, составляющей 15 % от общей площади квартир);
4. предусматривающий присоединение к сетям инженерно-технического обеспечения: электроснабжения (500 – 700 кВт), водоснабжения (160 - 180 куб. м) и канализации; теплоснабжения (в среднем 0,8 - 1 гигакалорий), ливневого водостока.

## **Стадии получения государствен ных услуг:**

1. Стадия заключения договора аренды земельного участка в целях строительства многоквартирного жилого дома.
2. Стадия предварительной подготовки проекта строительства многоквартирного жилого дома.
3. Стадия утверждения проекта строительства многоквартирного жилого дома.
4. Стадия подготовки к строительству многоквартирного жилого дома.
5. Стадия строительства многоквартирного жилого дома.
6. Стадия сдачи объекта строительства в эксплуатацию.
7. Стадия государственной регистрации построенного объекта капитального строительства.



### *Набор услуг является типовым*

#### *Исключения:*

- строительство нетипового объекта, например, дома требующие специальных технических условий (например, выше 75 м в Москве),
  - нетиповое расположение дома, например, рядом с объектами инфраструктуры - водными путями (согласование с пароходством), железной дорогой (согласование с РЖД), правительственными трассами (ФСО, МВД, ФСБ), высотные дома «на пригорке», (согласование с аэропортом);
  - особенности городской инфраструктуры (отсутствие ливневой канализации в г. Владивосток);
- а также:
- ускорение процедур (актуально);
  - отклонение от разрешенных параметров строительства;
  - строительство с нарушениями;
  - вымогательство.

#### *Наиболее проблемные услуги:*

1. Получение земельного участка в аренду («полный пакет» / «короткий пакет» и проблемы с процедурами)
2. Получение градостроительного плана земельного участка (ГПЗУ)
3. Присоединение объекта строительства к инженерным сетям
4. Государственная экспертиза проектной документации



	<b>Всего</b>	<b>в т.ч. ФОИВ</b>	<b>в т.ч. РОИВ</b>	<b>в т.ч. ОМСУ</b>	<b>в т.ч. организации</b>
<i>Количество обращений (шт.)</i>	21	8	4	7	2
<i>Доля по количеству (%)</i>		38,1%	19,0%	33,3%	9,5%
<i>Стоимость обращений (тыс. руб.)</i>	1469	31	0	431	1007
<i>Доля по стоимости (%)</i>		2,1%	0,0%	29,3%	68,6%
<i>Время обращений (с учетом параллельности)</i>	582	136	68	274	104
<i>Доля по времени (%)</i>		23,4%	11,7%	47,1%	17,9%
<i>Максимальная стоимость:</i>	Проведение Государственной экспертизы проектной документации (925 т.р., организации)				
<i>Максимальное время:</i>	Проведение Государственной экспертизы проектной документации (71 день, организации)				

### **Дополнительно:**

Средние затраты на подключение к сетям инфраструктуры (тыс. руб.)	30 492
Средние затраты на проведение инженерных изысканий (тыс. руб.)	406



Регион	Временные затраты (дн.)			Затраты (тыс.руб)			
	Гос услуги	Технич. присоедин	Общая сумма (дн)	Гос услуги	Неформ. платежи	Технич. присоедин	Сумма (ГУ+НП+ТП)
1. Волгоград	581	180	<b>761</b>	4881	780	39000	<b>44 661</b>
2. Калуга	502	45	<b>547</b>	591	230	18000	<b>18 821</b>
3. Владивосток	777	45	<b>822</b>	511	1930	31500	<b>33 941</b>
4. Екатеринбург	545	120	<b>655</b>	591	2555	16750	<b>19 896</b>
5. Москва	772	60	<b>832</b>	1176	6450	102900	<b>110 526</b>
6. Саратов	526	45	<b>571</b>	701	1440	19500	<b>21 641</b>
7. Нальчик	513	30	<b>543</b>	781	575	7750	<b>9 106</b>
8. Ярославль	504	45	<b>549</b>	711	215	16930	<b>17 856</b>
9. Ростов - на - Дону	517	240	<b>757</b>	710	770	27473	<b>28 953</b>
10. Хабаровск	539	45	<b>584</b>	691	1870	21000	<b>23 561</b>
11. Смоленск	617	45	<b>662</b>	3101	2930	20000	<b>26 031</b>
12. Новороссийск	713	40	<b>753</b>	716	4000	22000	<b>26 716</b>
13. Новосибирск	651	30	<b>681</b>	611	5000	24500	<b>30 111</b>
14. Пермь	482	40	<b>522</b>	2091	350	15500	<b>17 941</b>
15. Иркутск	401	40	<b>441</b>	1131	330	10075	<b>11 536</b>
16. Санкт-Петербурге	678	150	<b>828</b>	4511	910	95000	<b>100 421</b>
Среднее значение (арифметическое по городам)	<b>582</b>	<b>75</b>	<b>657</b>	<b>1469</b>	<b>1896</b>	<b>30492</b>	<b>33 857</b>

# Строительство – 5

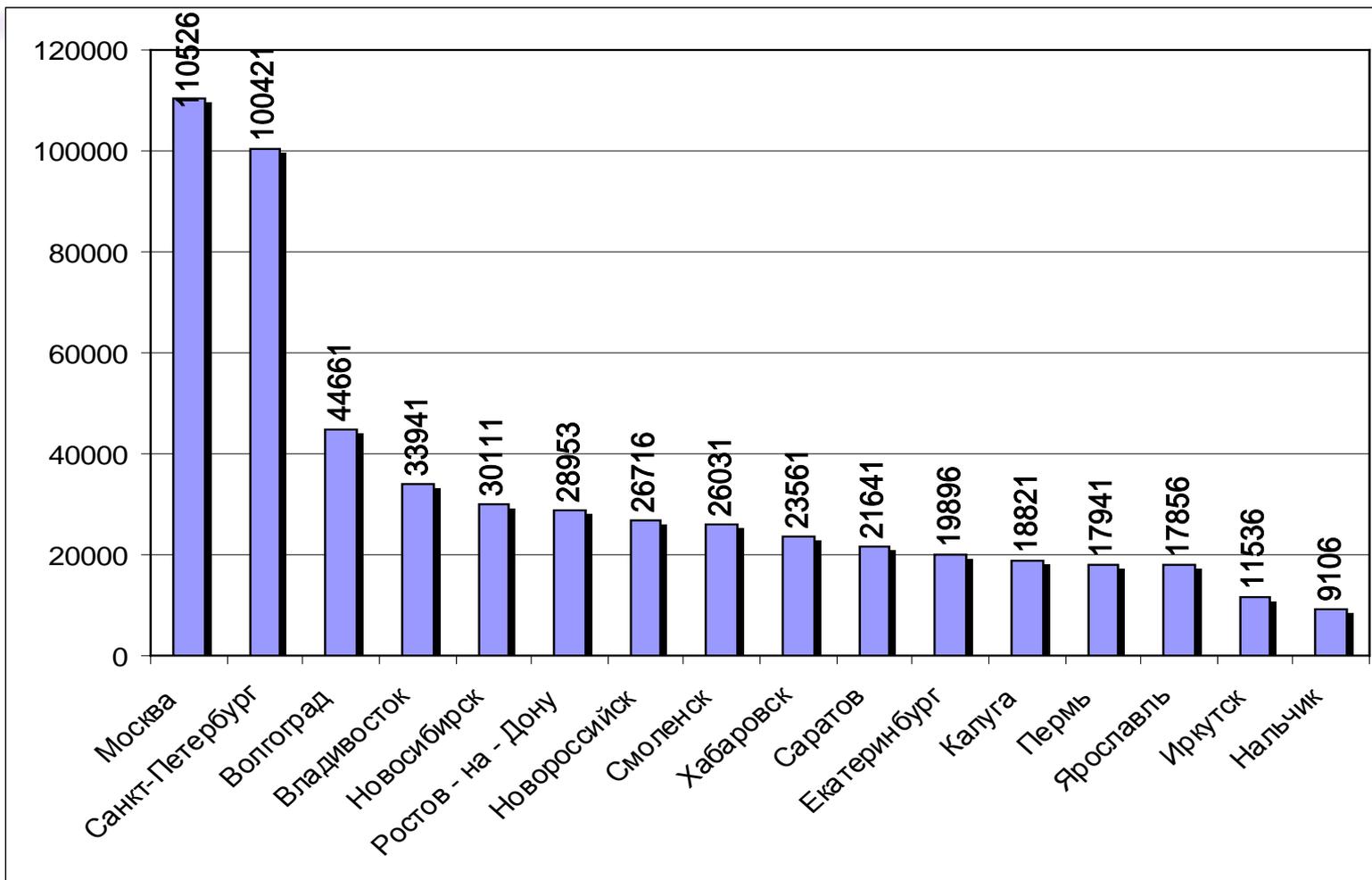
## Стоимость госуслуг в стоимости 1 м<sup>2</sup> жилья



	Стоимость		Стоимость		Стоимость		Стоимость	
	ГУ (тыс руб)	ГУ на кв.м. (руб)	ТП (тыс руб)	ТП на кв.м. (руб)	НП (тыс руб)	НП на кв.м. (руб)	ГУ + ТП + НП (тыс руб)	ГУ + ТП + НП на кв.м. (руб)
1. Волгоград	4881	375,4	39000	3000	780	60,0	44661	3435,5
2. Калуга	591	45,5	18000	1384,6	230	17,7	18821	1447,8
3. Владивосток	511	39,3	31500	2423,1	1930	148,5	33941	2610,8
4. Екатеринбург	591	45,5	16750	1288,5	2555	196,5	19896	1530,5
5. Москва	1176	90,5	102900	7915,4	6450	496,2	110526	8502,0
6. Саратов	701	53,9	19500	1500,0	1440	110,8	21641	1664,7
7. Нальчик	781	60,1	7750	596,2	575	44,2	9106	700,5
8. Ярославль	711	54,7	16930	1302,3	215	16,5	17856	1373,5
9. Ростов - на - Дону	710	54,6	27473	2113,3	770	59,2	28953	2227,2
10. Хабаровск	691	53,2	21000	1615,4	1870	143,9	23561	1812,4
11. Смоленск	3101	238,5	20000	1538,5	2930	225,4	26031	2002,4
12. Новороссийск	716	55,1	22000	1692,3	4000	307,7	26716	2055,1
13. Новосибирск	611	47,3	24500	1884,6	5000	384,6	30111	2316,2
14. Пермь	2091	160,8	15500	1192,3	350	26,9	17941	1380,1
15. Иркутск	1131	87,0	10075	775,0	330	25,5	11536	887,4
16. Санкт-Петербурга	4511	347,0	95000	7307,7	910	70,0	100421	7724,7
<b>Среднее значение</b>	<b>1469</b>	<b>113,0</b>	<b>30492</b>	<b>2345,6</b>	<b>1896</b>	<b>145,8</b>	<b>33857</b>	<b>2604,4</b>



## Рейтинг городов суммарных затрат на получение государственных услуг, неформальные платежи и подключение к сетям (тыс. руб.)



## Исследуемая траектория:

1. переоформление аккредитации (аккредитация на дополнительные работы) органом(а) по сертификации в области аккредитации «медицинская техника» или «молоко и молочная продукция» в системе сертификации ГОСТ Р;
2. переоформление аккредитации (аккредитация на дополнительные работы) испытательной лабораторией(и) в области аккредитации «вода» или «нефтепродукты» в системе сертификации ГОСТ Р.

	Органы по сертификации		Испытательные лаборатории		Среднее значение
	Медицинская техника	Молоко и молочная продукция	Нефтепродукты	Вода	
Стоимость предоставления государственных услуг (тыс. руб.)	100	55	171	57	<b>96</b>
Интервал оценок стоимости услуги (тыс. руб.)	45-166	35-83	97-262	36-95	<b>53-152</b>
Неформальный платеж по услуге (тыс. руб.)	-	9,9	-	1,1	
Доля респондентов указавших на наличие неформального платежа	-	64 %	-	29 %	
Время предоставления услуги (дн.)	84	57	102	73	<b>79</b>
Интервал оценок времени получения услуги (дн.)	28-146	32-92	39-183	38-98	<b>36-130</b>

Проблема: необязательные эксперты трансформировались в обязательных посредников.

## Профиль регулирования государственной услуги

		Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации	
Число обращений	10*						
Число органов и организаций	3						
Наиболее распространенная стоимость обращения (тыс.руб.)	751,2	Количество обращений (шт.)	10	2	-	-	8
Интервал стоимости обращения (тыс. руб.)	564,2 - 1986,2	Доля по количеству (%)		20 %	-	-	80 %
Наиболее распространенное время предоставления результатов обращения (дн.)	790	Стоимость обращений (тыс. руб.)	751,2	4,2	-	-	747
Интервал времени получения результатов обращения (дн.)	425-2190	Доля по стоимости (%)		0,6 %	-	-	99,4 %
Размер возможных неформальных платежей (тыс.руб.)	170-4080	Время обращений (с учетом параллельности) (дн.)	790		-	-	
		Время обращений без учета параллельности (дн.)	1680	120	-	-	1560
		Доля по времени (%)		7,1 %	-	-	92,9 %
		Неформальные платежи (тыс. руб.)	170-4080				
		Максимальная стоимость:	Оценка соответствия нормативной документации (фармацевтической статьи предприятия) современному уровню развития науки и техники (185 т.р., организация)				
		Максимальное время:	Оценка соответствия инструкции по медицинскому применению современному уровню развития науки и техники (120 дн., организация)				

\* включая регистрацию торгового названия ЛС

**Главная проблема**

время, непрозрачность, низкая квалификация проверяющих

## Профиль регулирования государственной услуги

			Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
Число обращений	8	Количество обращений (шт.)	8	6	-	1	1
Число органов и организаций	6	Доля по количеству (%)		75 %	-	12,5%	12,5%
Наиболее распространенная стоимость обращения (тыс.руб.)	22,6	Стоимость обращений (тыс. руб.)	22,8	2,8	-	0	20
		Доля по стоимости (%)		12,3%	-	0	87,7%
Интервал стоимости обращения (тыс. руб.)	10,2-30,4	Время обращений (с учетом параллельности)	337	247	-	30	60
		Доля по времени (%)		73,3 %	-	8,9 %	17,8 %
Наиболее распространенное время предоставления результатов обращения (дн.)	290	Неформальные платежи	225-1550 тыс. руб.				
		Максимальная стоимость:	Получение экспертного заключения для получения заключения Роспотребнадзора (20 т.р., организация)				
Интервал времени получения результатов обращения (дн.)	210-510	Максимальное время:	Получение экспертного заключения о соответствии санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам представляющих потенциальную опасность для человека видов деятельности, работ, услуг. (Роспотребнадзор, 180 дн.)				
Размер возможных неформальных платежей (тыс.руб.)	225-1550						

## Выдача лицензии на право сбора, использования, обезвреживания, размещения, транспортировки опасных отходов: классический бюрократизм

Траектории: обращение с отходами,

- кроме медицинских отходов / включая медицинские отходы (дополнительная услуга - определение класса опасности медицинских отходов (А,Б,В,Г,Д));
- только обращение отходов / размещение и обезвреживание отходов (включение услуг в государственную экологическую экспертизу проектной документации)

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
Количество обращений (шт.)	17	7	-	-	10
Доля по количеству (%)		41 %			59 %
Стоимость обращений (тыс. руб.)	451,6	2,6	-	-	359
Доля по стоимости (%)		6 %			94 %
Время обращений (с учетом параллельности)	842	600	-	-	242
Доля по времени (%)		71 %			29 %
Неформальные платежи	150 – 2100 тыс. руб.				
Дополнительные необходимые, но не государственные услуги	295 тыс. руб.				
Максимальная стоимость:	Получение свидетельств (сертификатов) о профессиональной подготовке лиц на право работы с отходами I-IV классов опасности. (аккредитованные компании, 150 т.р.)				
Максимальные неформальные платежи	Получение лицензии по сбору, использованию, обезвреживанию, транспортировке, размещению отходов (Ростехнадзор, 100-2000 т.р.) Государственная экологическая экспертиза проектной документации (Ростехнадзор, 700-1600 т.р.)				
Максимальное время:	Получение лицензии по сбору, использованию, обезвреживанию, транспортировке, размещению отходов (Ростехнадзор, 200-540 дн.)				



## Профиль регулирования государственной услуги

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
Количество обращений	4	4	-	-	-
Стоимость обращений (тыс. руб.)	3	3	-	-	-
Время обращений (с учетом параллельности)	131, 196, 472		-	-	-
Максимальная стоимость:	Формально: торги (конкурс, аукцион) на право получения лицензии в области оказания услуг связи на заданную частоту (диапазон частот), но поскольку торги в форме аукциона не проводятся: Получение лицензии на оказание услуг связи				
Максимальное время:	Торги (конкурс, аукцион) на право получения лицензии в области оказания услуг связи на заданную частоту (диапазон частот)				



## Профиль регулирования государственной услуги

	<i>Всего</i>	<i>в т.ч. ФОИВ</i>	<i>в т.ч. РОИВ</i>	<i>в т.ч. ОМСУ</i>	<i>в т.ч. организаци и</i>
<i>Количество обращений</i>	5	4	-	-	1
<i>Доля по количеству (%)</i>		80 %	-	-	20 %
<i>Стоимость обращений (тыс. руб.)</i>	1256	1206	-	-	50
<i>Доля по стоимости (%)</i>		96 %	-	-	4 %
<i>Время обращений (с учетом параллельности)</i>	241	120	-	-	120
<i>Доля по времени (%)</i>		50 %	-	-	50 %
<i>Максимальная стоимость:</i>	Получение права на получение лицензии по результатам конкурса ФКК				
<i>Максимальное время:</i>	Получение заключения ГРЧЦ о технической возможности вещания				

*Недостаток: проведение конкурса вместо аукциона*

## Профиль регулирования государственной услуги

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
Количество обращений (шт.)	4	3	-	-	1
Доля по количеству (%)		75 %			25 %
Стоимость обращений (тыс. руб.)	50,4	0,4	-	-	50
Доля по стоимости (%)		0 %			100 %
Время обращений (с учетом параллельности)	200	80	-	-	120
Доля по времени (%)		40 %	-	-	60 %
Максимальная стоимость:	Получение заключения экспертизы радиочастотной службы об ЭМС (50 т.р.)				
Максимальное время:	Получение заключения экспертизы радиочастотной службы об ЭМС (120 дн.)				

- Приведена стоимость экспертизы 1 передатчика усредненной мощности;
- У федерального оператора сотовой связи работает порядка 30000 базовых станций и каждый год их количество увеличивается примерно на 2000 единиц.



## «Идеальная модель» управления спектром:

- 1 Спектр «расчищается» ГКРЧ без взаимодействия с заявителем за счет средств государства
- 2 ГКРЧ в ускоренном варианте при наличии полита воли государства проводит конверсию спектра и делит его на военный и гражданский, упразднив существующий алгоритм согласований, в том числе полос для совместного использования
- 3 Утверждается новая таблица частот в Российской Федерации
- 4 В телерадиовещании создается общественный ТРВещатель, получающий на безконкурсной основе часть спектра в необходимом объеме
- 5 «Расчищенный» гражданский спектр выставляется на аукционы с предквалификацией, включающей установленную государством концепцию вещания (развлекательная, религиозная и проч.) с указанием четких запретов в концепциях вещания; Виды связи без использования спектра не лицензируются,
- 6 Процедура присвоения/назначения частот в такой модели ликвидируется;
- 7 РВ лицензируется независимо от использования спектра, но лицензия объединяется со свидетельством о СМИ с указанием используемого фрагмента спектра
- 8 Процедура присвоения/назначения частот в такой модели ликвидируется
- 9 Процедуры экспертизы ЭМС из элемента разрешительной системы (допуска) трансформируется в сторону учета частот и контроля за их использованием, в том числе с точки зрения текущих конфликтов при использовании между пользователями спектра
- 10 В лицензии указывается не наименование деятельности и используемое оборудование, а только диапазоны частот и границы параметров оборудования.



## ЧАСТЬ 3

# Комплексные государственные услуги для начала бизнеса

## Профиль регулирования отрасли (для услуг, обозначенных более чем 20% респондентов)

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
Количество обращений (шт.)	19	-	1	-	18
Доля по количеству (%)		-	5%	-	95%
Стоимость обращений (тыс. руб.)	224,3	-	0	-	224,3
Доля по стоимости (%)		-	0	-	100 %
Время обращения без учета параллельности	210	-	3	-	207
Доля по времени (%)		-	1,6 %	-	98,4%
Время обращений (с учетом параллельности)	55-103 дня (в «идеальном» случае)				
Затраты на периодические услуги (тыс. руб.)	307				
<b>По направлениям обращений:</b>	<b>Сумма (тыс. руб.)</b>	<b>%</b>			
Подтверждение соответствия санитарным нормам (включая профильные для пищевого производства разрешения и регистрации)	93,1	41,5%			
Подтверждение соответствия противопожарным нормам	43,5	19,4%			
Подтверждение соответствия экологическим нормам	2,0	0,9%			
Подтверждение соответствия условий труда нормам по безопасности	85,7	38,2%			
Другое					

### Наиболее проблемные услуги:

1. Услуги, связанные с подключением к инженерным сетям
2. Услуги, связанные с подтверждением пожарной безопасности объекта
3. Услуги, связанные с получением санитарного паспорта объекта

## Предприятие пищевой промышленности-2



### Рейтинг по стоимости

Рейтинг	Регион	Стоимость госуслуг	Стоимость подключения к сетям	суммарная стоимость
1	Омская область	70 620	263 057	333 677
2	Белгородская область	84 910	126 700	211 610
3	Нижегородская область	85 450	126 820	212 270
4	Ростовская область	92 000	112 000	204 000
5	Липецкая область	106 230	134 510	240 740
6	Респ. Татарстан	112 339	117 500	229 839
7	Воронежская область	115 340	98 812	214 152
8	Ленинградская область	120 850	149 500	270 350
9	Новосибирская область	121 350	186 450	307 800
10	Новгородская область	124 312	184 350	308 662
11	Ставропольский край	127 519	158 362	285 881
12	Челябинская область	128 600	102 600	231 200
13	Краснодарский край	130 640	169 256	299 896
14	Приморский край	157 460	222 852	380 312
15	Московская область	196 150	212 340	408 490
16	Тульская область	212 100	137 000	349 100

### Рейтинг субъектов по времени

1	Московская область	55
1	Ростовская область	55
3	Новгородская область	57
4	Липецкая область	58
5	Ставропольский край	59
6	Республика Татарстан	63
7	Краснодарский край	65
8	Белгородская область	67
9	Воронежская область	72
10	Омская область	74
11	Новосибирская область	75
12	Тульская область	77
13	Нижегородская область	83
14	Челябинская область	84
15	Ленинградская область	88
16	Приморский край	105

### Итоговый рейтинг

Рейтинг	Регион	Рейтинг по стоимости госуслуг	Рейтинг по времени услуг	Значение суммарного рейтинга
1	Ростовская область	4	1	5
2	Липецкая область	5	4	9
3	Белгородская область	2	8	10
4	Омская область	1	10	11
5	Респ. Татарстан	6	6	12
6	Новгородская область	10	3	13
7	Нижегородская область	3	13	16
8	Воронежская область	7	9	16
9	Ставропольский край	11	5	16
10	Московская область	15	1	16
11	Новосибирская область	9	11	20
12	Краснодарский край	13	7	20
13	Ленинградская область	8	15	23
14	Челябинская область	12	14	26
15	Тульская область	16	12	28
16	Приморский край	14	16	30

# Крестьянско-фермерское хозяйство – 1 (17 регионов, 132 респондента)



№	Виды бизнеса и наборы услуг	Кол-во респ-в	Кол-во обращений	Средняя стоимость (руб.)	Средние затраты времени (дн.)	Ст-сть периодических услуг (руб.)
1	Сбыт зерна	4	21	1329657	183	10500
14	Проведение линий электропередач и подключение	2	9	1215000	148	не требуется
30	Запуск свиного комплекса	1	22	682000	718	3000
2	Цех по переработке молока	10	21	246050	520	62500
11	Производство мясных полуфабрикатов	4	13	236250	345	12500
4	Крупяной цех	8	13	201166	639	10167
25	Получение земельного пая в натуре	6	7	183850	171	0
6	Убойный цех	4	11	163750	525	29500
8	Выделение земельного участка под строительства	4	10	145000	365	18650
5	Цех по переработке овощей	5	14	134500	1610	527500
10	Колбасный цех	2	9	132000	450	3000
17	Цех по производству масла	2	7	114000	450	6000
24	Введение в эксплуатацию зернохранилища	4	10	99000	555	16000
20	Открытие торговой точки	9	16	98833	944	13500
3	Молочная животноводческая ферма	11	17	95750	497	66012
7	Цех по производству комбикорма	8	6	58583	307	5167
18	Цех по переработке зерна в муку	6	13	55250	537	11000
16	Открытие базы отдыха (сельский туризм)	1	8	54700	187	2500
9	Линия по производству макарон	3	7	49250	390	5000
26	Реконструкция фермы под разведение рыбы	2	4	31600	53	3500
27	Сертификация партии семенного зерна и картофеля	4	7	31300	105	29600
23	Создание сорта зерновых	2	6	27000	780	15000
12	Проведение водопровода	2	8	25000	102	не требуется
21	Цех по производству сыра	3	7	23700	152	4800
28	Присоединение земельных участков	1	2	20000	21	не требуется
29	Получение лицензии на торговлю овощной продукцией	2	3	20000	38	5000
22	Оформление земельного участка в аренду	10	7	19542	251	3500
19	Сертификация молочной продукции	4	8	17600	37	3300
32	Открытие хлебопекарни	3	5	12300	43	7000
31	Получение паспорта на хранение ядохимикатов	1	1	5000	30	5000
13	Оформление аренды водоема	1	14	2600	339	не требуется
15	Получение лицензии на перевозку удобрений	2	2	1400	30	не требуется



### Наиболее проблемные услуги:

1. согласование технических условий по электричеству;
2. согласование и решение всех земельных вопросов
3. согласование в Роспотребнадзоре
4. получение деклараций, сертификатов соответствия, экологической экспертизы

**Фермер Калужской области Бабынинского района несколько лет назад решил организовать свинокомплекс, рассчитанный на содержание 150 свиноматок и откорма 3,5 тысяч свиней.**

КФХ получено 28 согласований, пройдено 63 инстанции, затрачено более 1,5 лет, официально потрачено 682 000 рублей, хотя в действительности хозяйство произвело неофициальные расходы в разы превышающие официальные значения.

*В том числе согласования:*

- согласование подключения электроэнергии – 8 актов
- возможности подачи и использования газа, как вида топлива – 4 акта
- возможности подключения водоснабжения – 7 актов,

*а также:*

- **согласования с ближайшим аэропортом о расстоянии от фермы до контрольной точки аэродрома вне полос воздушных потоков**
- *согласование с департаментом по охране и использованию культурного наследия (памятников истории и культуры) Министерства культуры области об отсутствии культурных наследий,*
- *заключение отдела геологии и лицензирования Калужской области об отсутствии полезных ископаемых на участке*
- согласие хозяйства на принятие и использование отходов в виде удобрений,
- заключение о публичных слушаниях МО о намерениях строительства комплекса.
- согласования центра по гидрометеорологии, технических заключений о результатах изыскательских работ (геология) и результатах изыскательских работ (геодезия) по объекту,
- кроме того согласования по СЭС, земле, пожарникам, экологии

# Предприятие общепита – 1: малое / среднее предприятие общественного питания (16 регионов, 98 респондентов)

## Профиль регулирования отрасли (для услуг, обозначенных более чем 20 % респондентов)

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
Количество обращений (шт.)	15	5	1	1	8
Доля по количеству (%)		33,3%	6,7%	6,7%	53,3%
Стоимость обращений (тыс. руб.)	169,3	7,9	41,4	12,4	107,7
Доля по стоимости (%)		4,7%	24,4%	7,3%	63,6%
Время (дн.)	229	20	42	29	138
Доля по времени (%)		8,7%	18,3%	12,7%	60,3%
Периодические платежи:	ок. 185 тыс руб. в год				
<b>По направлениям обращений:</b>	<b>Сумма (тыс. руб.)</b>		<b>%</b>		
Подтверждение соответствия санитарным нормам	26		15 %		
Подтверждение соответствия противопожарным нормам	32		19%		
Подтверждение соответствия экологическим нормам	26		15 %		
Подтверждение соответствия условий труда нормам по безопасности	0		0		
Профильные разрешения	59		35 %		
Другое	26		15 %		

## Предприятие общепита-2



### Рейтинг по стоимости

Рейтинг	Регион	Стоимость (руб.)
1	Ставропольский край	61600
2	Оренбургская обл	93100
3	Нижегородская обл	103000
4	Краснодарский край	103550
5	Кемеровская обл	105000
6	Свердловская обл	120500
7	Астраханская обл	122800
8	Челябинская обл	128400
9	Санкт-Петербург	147000
10	Новосибирская обл	149250
11	Саратовская обл.	151300
12	Воронежская область	164600
13	Красноярский край	182800
14	Москва	251000
15	Тульская обл.	343000

### Рейтинг субъектов по времени

Рейтинг	Регион	Временные затраты (дн.)
1	Санкт-Петербург	30
2	Свердловская обл	31
3	Нижегородская обл	43
4	Оренбургская обл	44
5	Кемеровская обл	59
5	Ставропольский край	59
7	Новосибирская обл	75
7	Тульская обл.	75
9	Саратовская обл.	84
10	Москва	90
11	Челябинская обл	126
12	Астраханская обл	130
13	Краснодарский край	147
14	Красноярский край	149
15	Воронежская область	155

### Итоговый рейтинг регионов

Рейтинг	Регион	Место по стоимости	Место по времени	Сумма мест
1	Оренбургская обл	2	4	6
2	Нижегородская обл	3	3	6
3	Ставропольский край	1	6	7
4	Свердловская обл	6	2	8
5	Кемеровская обл	5	5	10
6	Санкт-Петербург	9	1	10
7	Краснодарский край	4	13	17
8	Новосибирская обл	10	7	17
9	Астраханская обл	7	12	19
10	Челябинская обл	8	11	19
11	Саратовская обл.	11	9	20
12	Тульская обл.	15	8	23
13	Москва	14	10	24
14	Воронежская область	12	15	27
15	Красноярский край	13	14	27

## Профиль регулирования отрасли (для услуг, обозначенных более чем 15 % респондентов)

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. Организации
Количество обращений (шт.)	20	5	1	1	13
Доля по количеству (%)		25,0%	5,0%	5,0%	65,0%
Стоимость обращений (тыс. руб.)	86	17	2,2	3,4	63,1
Доля по стоимости (%)		19,9%	2,6%	4,0%	73,5%
Время обращений (дн.)	208	54	35	18	101
Доля по времени (%)		26,0%	16,8%	8,7%	48,6%
По направлениям обращений:	Сумма		%		
Подтверждение соответствия санитарным нормам	7		8,6%		
Подтверждение соответствия противопожарным нормам	16		19,6%		
Подтверждение соответствия экологическим нормам	6		6,9%		
Подтверждение соответствия условий труда нормам по безопасности	20		24,0%		
Профильные разрешения и регистрации	24		28,8%		
Другое	10		12,2%		

### Дополнительные платежи:

Подключение к действующим электросетям (тыс. руб.)	92,3
Инвестиции в оборудование (тыс. руб.)	412,9
Средние текущие ежегодные платежи на удовлетворение требований по госуслугам (тыс. руб.)	145,9.

## Рейтинг по стоимости

Рейтинг	Регион	Стоимость
1	Калининград	15250
2	Красноярский край	30200
3	Тамбовская обл.	39747
4	Республика Мордовия	46450
5	Республика Марий Эл	52790
6	Краснодарский край	62733
7	Ставропольский Край	90409
8	Республика Адыгея	96640
9	Нижегородская область	104840
10	Ростовская обл.	127440
11	Тюменская обл.	132050
12	Моск.обл.	139520

## Рейтинг субъектов по времени

Рейтинг	Регион	Время (дн.)
1	Красноярский край	38
2	Ростовская обл.	64
3	Республика Марий Эл	74
4	Калининград	77
5	Тамбовская область	145
6	Республика Мордовия	161
7	Ставропольский край	167
8	Республика Адыгея	187
9	Московская обл.	216
10	Тюменская обл.	223
11	Нижегородская область	225
12	Краснодарский край	386

## Итоговый рейтинг регионов

Итоговый рейтинг	Регион	Рейтинг по стоимости	Рейтинг по времени	Сумма мест
1	Красноярский край	2	1	3
2	Калининградская обл.	1	4	5
3	Республика Марий Эл	5	3	8
4	Тамбовская обл.	3	5	8
5	Республика Мордовия	4	6	10
6	Ростовская обл.	10	2	12
7	Ставропольский Край	7	7	14
8	Республика Адыгея	8	8	16
9	Краснодарский край	6	12	18
10	Нижегородская область	9	11	20
11	Московская обл.	12	9	21
12	Тюменская обл.	11	10	21

# Предприятие розничной торговли – 1: малое предприятие, магазин розничной торговли (16 регионов, 96 респондентов)

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
Количество обращений (шт.)	18	6	1	-	11
Доля по количеству (%)		33,3%	5,6%	-	61,1%
Стоимость обращений (тыс. руб.)	185	5,4	42	-	137,7
Доля по стоимости (%)		2,9%	22,7%	-	74,4%
Время обращений (с учетом параллельности)	182	56	22	-	104
Доля по времени (%)		30,8%	12,1%	-	57,1%
Максимальная стоимость:	Получение лицензии на торговлю алкогольной продукцией (региональная администрация 42 т.р.)				
Максимальное время:	Получение лицензии на торговлю алкогольной продукцией (региональная администрация 22 дн.)				

По направлениям обращений:	Сумма	%
Подтверждение соответствия санитарным нормам	27,5	14,8%
Подтверждение соответствия противопожарным нормам	8,7	4,7%
Подтверждение соответствия экологическим нормам	12,6	6,8%
Подтверждение соответствия условий труда нормам по безопасности	20,5	11,1%
Профильные разрешения и регистрации	115,9	62,6%
Другое		

## Дополнительные платежи:

Затраты на подключение к сетям инфраструктуры (тыс. руб.)	440,7
Средние ежегодные расходы на получение государственных и муниципальных услуг (тыс. руб.)	103,8

## Предприятие розничной торговли – 2



### Рейтинг по стоимости

Рейтинг	Регион	Стоимость государственных и муниципальных услуг	Стоимость подключения к сетям
1	Пермский край	124860	223380
2	Тюменская область	126684	276226
3	Республика Мордовия	148000	412180
4	Кемеровская область	149650	400990
5	Ставропольский край	160190	280026
6	Нижегородская область	169170	372280
7	Новосибирская область	175300	1792250
8	Ростовская область	189896	258830
9	Краснодарский край	190700	224420
10	Калининградская область	200480	176000
11	Магаданская область	201450	177083
12	Мурманская область	205350	231100
13	Свердловская область	205688	249980
14	Хабаровский край	206200	228000
15	Московская область	221030	445000
16	Смоленская область	233550	317558

### Рейтинг субъектов по времени

Рейтинг	Регион	Время (дн.)
1	Кемеровская область	115
2	Ставропольский край	116
3	Московская область	123
4	Ростовская область	128
5	Республика Мордовия	129
6	Магаданская область	133
7	Мурманская область	138
8	Свердловская область	147
9	Калининградская область	149
10	Хабаровский край	156
11	Нижегородская область	156
12	Новосибирская область	169
13	Краснодарский край	171
14	Смоленская область	182
15	Тюменская область	182
16	Пермский край	189

### Итоговый рейтинг регионов

Итоговый рейтинг	Регион	Рейтинг по стоимости	Рейтинг по времени	Значение итогового рейтинга
1	Кемеровская область	4	1	5
2	Ставропольский край	5	2	7
3	Республика Мордовия	3	5	8
4	Ростовская область	8	4	12
5	Пермский край	1	16	17
6	Тюменская область	2	15	17
7	Нижегородская область	6	11	17
8	Магаданская область	11	6	17
9	Московская область	15	3	18
10	Новосибирская область	7	12	19
11	Калининградская область	10	9	19
12	Мурманская область	12	7	19
13	Свердловская область	13	8	21
14	Краснодарский край	9	13	22
15	Хабаровский край	14	10	24
16	Смоленская область	16	14	30



Лесозаготовка: предприятие с численностью работников 30-50 человек, расчетной лесосекой ок. 50 тыс. куб. м. в год, с площадью лесного участка 15-25 тыс. га, получаемого в аренду по результатам аукциона. Лесопереработка – предприятия с численностью работников 20-30 человек, осуществляющие преимущественно механическую обработку древесины. 5 регионов, 25 респондентов

## Профиль регулирования государственной услуги (для лесозаготовителей)

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
<b>Количество обращений (шт.)</b>	4	-	2	-	2
<b>Доля по количеству (%)</b>		-	50 %	-	50 %
<b>Стоимость обращений (тыс. руб.)</b>	1295	-	0	-	1295
<b>Доля по стоимости (%)</b>		-	0 %	-	100 %
<b>Время обращений (с учетом параллельности)</b>	269	-	93	-	176
<b>Доля по времени (%)</b>		-	34,6 %	-	65,4 %
<b>Максимальная стоимость:</b>	Проведение таксации лесов (860 т.р., организации)				
<b>Максимальное время:</b>	Разработка проекта освоения лесов (102 дня, организации)				
<b>По направлениям обращений:</b>	<b>Сумма</b>		<b>%</b>		
<i>Профильные разрешения и регистрации</i>	1295		100 %		

## Справочно:

<i>Периодические ежегодные платежи по госуслугам (тыс. руб.)</i>	0 (4 услуги)
<i>Периодические ежегодные выплаты для сохранения участка (включая арендную плату и лесовосстановительные работы), тыс. руб.</i>	13 212 тыс. руб.

## Профиль регулирования государственной услуги (по услугам, полученным более 25 % респондентов)

	Всего	в т.ч. ФОИВ	в т.ч. РОИВ	в т.ч. ОМСУ	в т.ч. организации
Количество обращений (шт.)	29	7	-	1	21
Доля по количеству (%)		24,1%	-	3,4%	72,4%
Стоимость обращений (тыс. руб.)	331,8	36,9	-	0	
Доля по стоимости (%)		11,1 %	-	0	89,9%
Время обращений (без учета параллельности)	297	60	-	10	227
Доля по времени (%)		20,2%	-	3,4%	76,4%
Время обращений (идеальный вариант с учетом параллельности)	50-60 дней				
Максимальная стоимость:	Разработка и согласование задания на разработку проекта санитарно-защитной зоны предприятия (40 т.р.)				
Максимальное время:	Разработка и согласование Проекта нормативов предельно-допустимых выбросов загрязняющих веществ в атмосферу (ПДВ), изготовление паспортов опасных производственных отходов (30 дн.)				

По направлениям обращений:	Сумма (тыс. руб.)	%
Подтверждение соответствия санитарным нормам	91,9	27,7%
Подтверждение соответствия противопожарным нормам	99,6	30,0%
Подтверждение соответствия экологическим нормам	80,3	24,2%
Подтверждение соответствия условий труда нормам по безопасности	59,9	18,1%
Профильные разрешения и регистрации	-	-
Другое	-	-

### Дополнительно:

Подключение к сетям (тыс. руб.)	757,5
Материалы для получения необходимых госуслуг, разрабатываемые самостоятельно - разработка и согласование ТУ и ТИ на продукцию (тыс. руб.)	113,6
Периодические платежи (тыс. руб./год)	461,1 из них 185,5 – охрана окружающей среды

## Лифтостроение -2:



### Рейтинг по стоимости

Рейтинг	Название субъекта РФ	Стоимость	Справочно - стоимость подключения к сетям
1	Липецкая область	340200	675100
2	Волгоградская область	342600	710700
3	Владимирская область	363700	730000
4	Тюменская область	495600	869900
5	Пермский край	509600	735200
6	Красноярский край	630200	860200
7	Республика Башкортостан	807000	790300
8	Республика Татарстан	835000	752900

### Рейтинг субъектов по времени

Рейтинг	Название субъекта РФ	Время (дн.)
1	Владимирская область	319
2	Липецкая область	320
3	Волгоградская область	342
4	Республика Татарстан	464
5	Республика Башкортостан	491
6	Пермский край	486
7	Тюменская область	358
8	Красноярский край	453

### Итоговый рейтинг

Итоговый рейтинг	Название субъекта РФ	Рейтинг по стоимости	Рейтинг по времени
1	Липецкая область	1	2
2	Владимирская область	3	1
3	Волгоградская область	2	3
4	Тюменская область	4	7
5	Пермский край	5	6
6	Республика Башкортостан	7	5
7	Республика Татарстан	8	4
8	Красноярский край	6	8



## ЧАСТЬ 4

# Государственные услуги для граждан

## Профиль регулирования государственной услуги

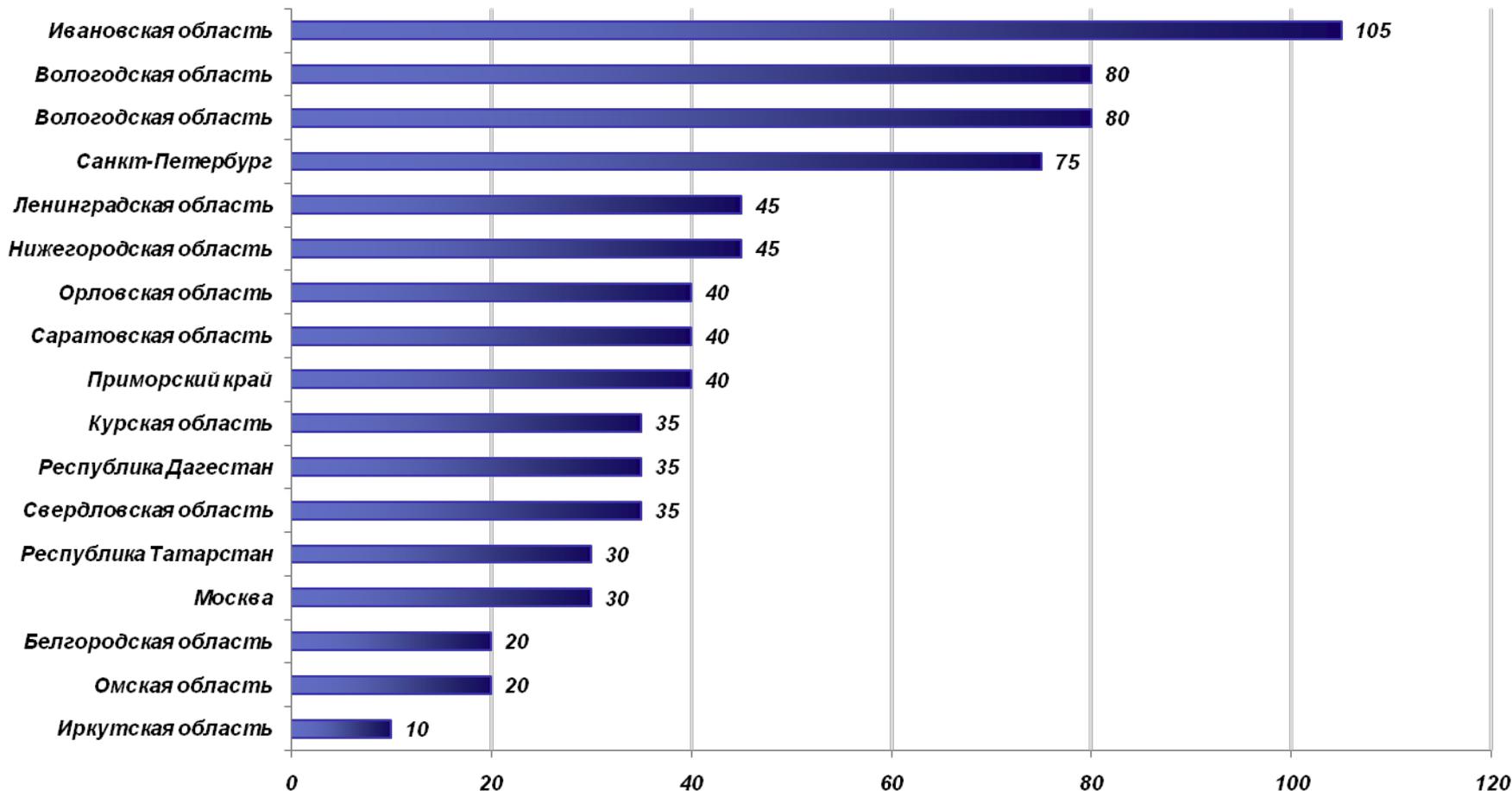
Число обращений	1 (ФГНУ «Главэкспертцентр»)
Число физических посещений органа (организации)	2
Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге	4500 (госпошлина 1500 руб., 2966 плата за экспертизу)
Интервал стоимости обращения	4 500 - 9600 руб.
Среднее время предоставления результатов обращения (мин.)	75 дн.
Интервал времени получения результатов обращения (мин.)	30 - 180 дн.
Неформальные платежи и участие посредников	Услуга предоставляется ФГНУ «Главэкспертцентр». Участие иных посредников, а также наличие неформальных платежей не установлено

В исследовании приняли участие 10 респондентов, в том числе из г. Москвы (5 человек, а также 1 человек по доверенности для родственника, проживающего за границей), г. Элиста, г. Калининград, г. Баку, г. Милан (образование респондент получал в г. Нижний Новгород).

# Оформление, выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации-1: плановая замена паспорта гражданина РФ в 20 или 45 лет, 16 субъектов РФ



Время ожидания в очереди (мин.), среднее время – 46 мин.



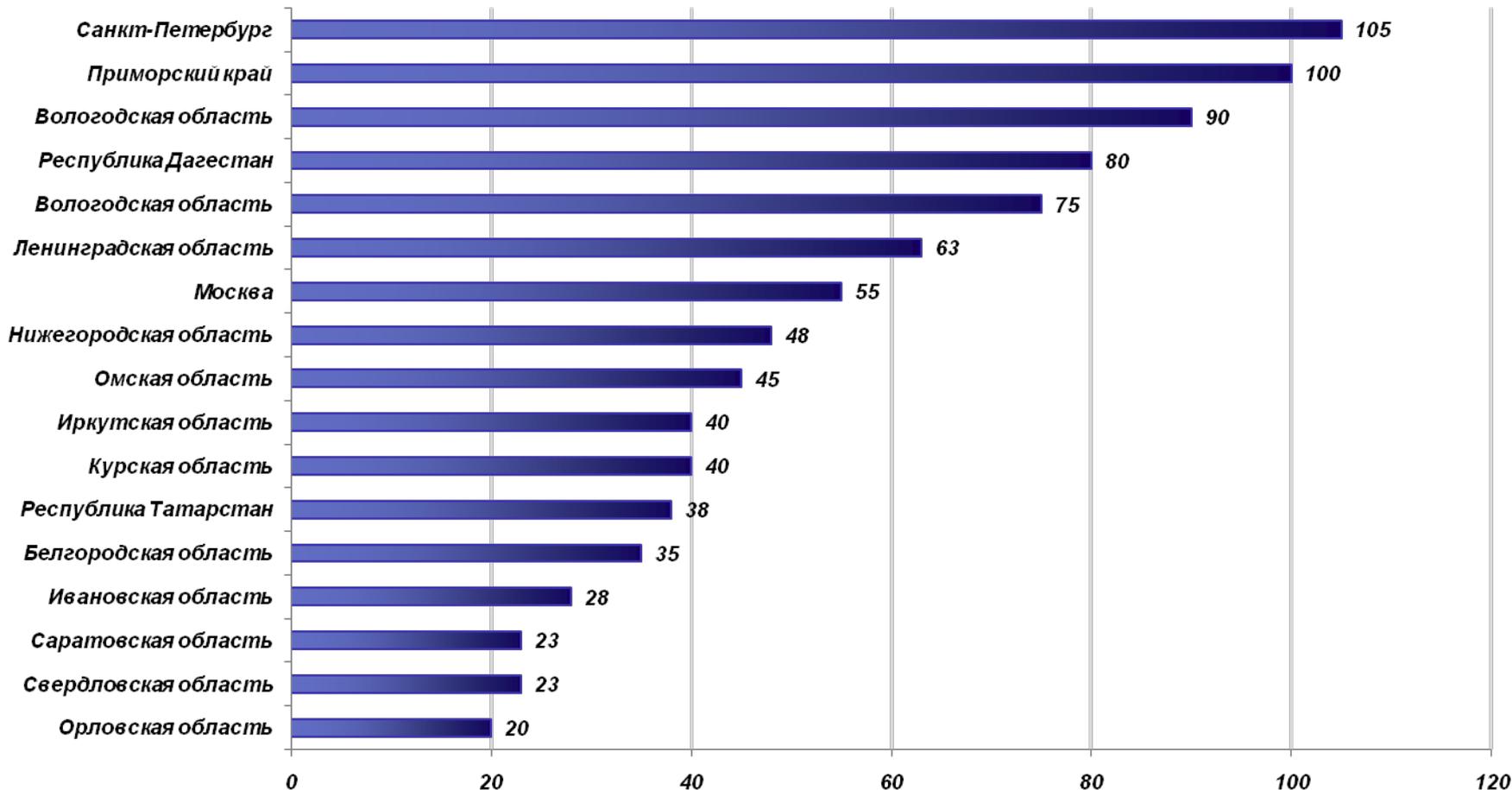


## Профиль регулирования государственной услуги

<i>Число обращений</i>	<b>1 (УФМС или организация по работе с населением – ЖЭК, ТСЖ, Расчетный центр)</b>
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	2 (сдача и получение документов, возможно сдача в ЖЭК, получение в УФМС)
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	200 руб. (госпошлина)
<i>Интервал стоимости обращения</i>	200 - 730 руб.
<i>Среднее время предоставления результатов обращения</i>	12 дней
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	7 - 22 дня
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Случаи не распространены, но встречаются

# Оформление загранпаспорта – 1, 16 субъектов РФ

Время ожидания в очереди на подачу документов (мин.) (в среднем срок - 53 мин.)





## Профиль регулирования государственной услуги

Число обращений	1 (УФМС*)
Число физических посещений органа (организации)	2 (подача и получение документов)
Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге	1000 руб. для загранпаспорта старого образца, 2500 руб. для загранпаспорта нового образца (типовой ситуацией является оплата исключительно госпошлины)
Интервал стоимости обращения	1000 - 1462 руб. для загранпаспорта старого образца 2500 - 3284 для загранпаспорта нового образца
Среднее время предоставления результатов обращения (наиболее распространенное)	30 дн.
Интервал времени получения результатов обращения (дн.)	30 - 40 дн.
Неформальные платежи и участие посредников	Относительно распространены, в том числе навязанные



## Профиль регулирования государственной услуги

<b>Число обращений</b>	<b>1 (УФМС, паспортные столы ОВД, либо организации по работе с населением – УК, ТСЖ, Расчетные центры)</b>
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	2 (подача и получение документов)
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	0 руб.
<i>Интервал стоимости обращения</i>	0 - 930 руб.
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (наиболее распространенное)</i>	5 дн.
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	2 - 16 дн.
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Практика привлечения посредников не распространена, однако в рамках исследования удалось выявить неформальные платежи сотрудникам УФМС за проставление регистрации



## Профиль регулирования государственной услуги

<i>Число обращений</i>	<i>1 (УФМС, паспортные столы ОВД, либо организации по работе с населением – УК, ТСЖ, Расчетные центры)</i>
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	2 (подача и получение документов) или 1 (в рамках одного посещения)
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	0 руб.
<i>Интервал стоимости обращения</i>	0 - 900 руб.
<i>Среднее время предоставления результатов обращения</i>	5 дн.
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	2 - 21 дн.
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Относительно распространена

## Профиль регулирования государственной услуги

<i>Число обращений</i>	<i>1 (ЗАГС, роддом)</i>
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	1
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	0 руб.
<i>Интервал стоимости обращения</i>	0 - 200 руб. «Рождение» и 0 - 100 руб. «Смерть»
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (дн.)</i>	1 день, время ожидания в очереди оценивается как незначительное – не более 40 мин.
<i>Интервал времени получения результатов обращения (мин.)</i>	1 - 3 дня



## Профиль регулирования государственной услуги

Число обращений	1 (ГИБДД)
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	1 (при условии, что успеет дойти очередь, документы и состояние автомобиля в порядке, иначе может быть 2-5)
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	2043 руб. (госпошлина 300 руб. за регистрацию и 1500 р. за номера, остальное - доплаты и комиссии)
<i>Интервал стоимости обращения</i>	1 835 - 3 935 руб.
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (мин.)</i>	108 мин. (при условии, что состояние автомобиля в порядке, иначе может составлять 7-30 дней)
<i>Интервал времени получения результатов обращения (мин.)</i>	43 - 410 мин.
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Многочисленные дополнительные платежи, а также активное участие посредников за ускорение очередей



## Профиль регулирования государственной услуги

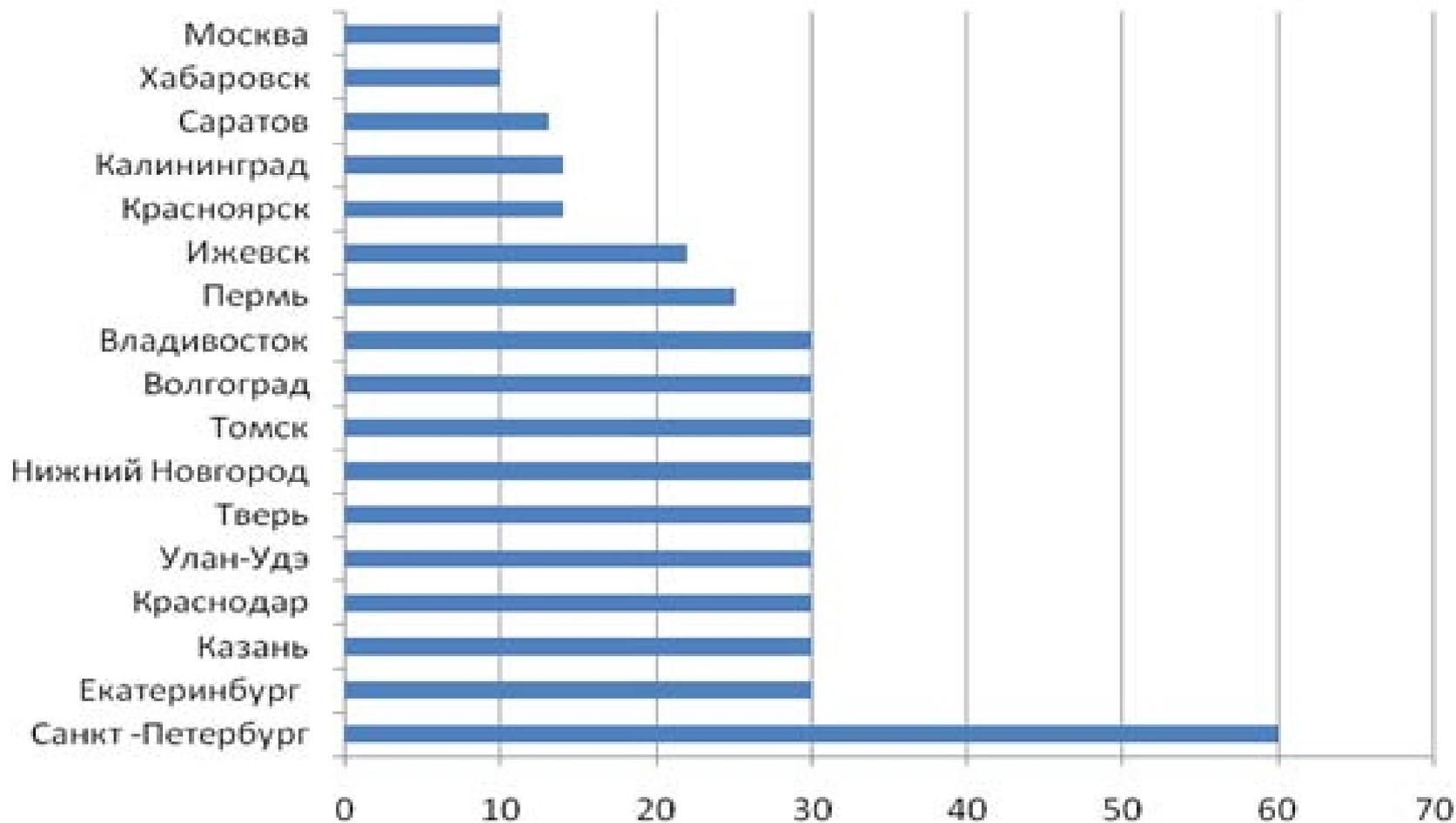
<i>Число обращений</i>	<b>1 (ГИБДД)</b>
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	1 (при условии, что успеет дойти очередь, документы и состояние автомобиля в порядке)
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	1064 руб. (определяется региональными властями)
<i>Интервал стоимости обращения</i>	715 - 1900 руб.
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (мин.)</i>	54 мин. (при условии, что состояние автомобиля в порядке)
<i>Интервал времени получения результатов обращения (мин.)</i>	26 - 187 мин.
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Многочисленные дополнительные платежи, а также активное участие посредников

## Профиль регулирования государственной услуги

<i>Число обращений</i>	<i>1 (ГИБДД)</i>
<i>Число физических посещений органа (организации)</i>	2 (при условии успешной сдачи экзамена)
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	2514 (оплата удостоверения, дополнительные платежи)
<i>Интервал стоимости обращения</i>	1107 - 3680
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (дн.)</i>	5 дн. (при условии успешной сдачи экзамена)
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	1 - 16 дн. (при условии успешной сдачи экзамена)
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Неформальные платежи как правило организованы через автошколы

# Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним - 1, регистрация квартиры, 16 субъектов РФ

Сроки регистрации сделок с недвижимостью в региональных Управлениях Росреестра (в днях)





## Профиль регулирования государственной услуги

Число обращений	1 (Росреестр)
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	1 тыс. руб. (пошлина)
<i>Интервал стоимости обращения</i>	1 - 3 тыс. руб.
<i>Среднее время предоставления результатов обращения</i>	30 дней
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	21 - 30 дней
<i>Неформальные платежи</i>	Выявлено всего два случая неформальных платежей
<i>Участие посредников</i>	Практически полностью выстроена на участии посредников Также требуются обращения к нотариусам

## Профиль регулирования государственной услуги

<i>Число обращений</i>	<i>1 (Росреестр)</i>
<i>Интервал стоимости обращения</i>	100 - 300 рублей (пошлина)
<i>Среднее время предоставления результатов обращения</i>	4 дня
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	3 - 5 дней
<i>Неформальные платежи</i>	Неформальных платежей не выявлено
<i>Участие посредников</i>	Выявлено всего два случая привлечения посредников
<i>Число обращений</i>	<i>1 (Росреестр)</i>

## Профиль регулирования государственной услуги

Число обращений	1 (Земельная кадастровая палата)
<i>Справочно: необходимое для получения госуслуги обращение</i>	1 (кадастровый инженер, изготовление межевого плана)
<i>Стоимость обращения</i>	0 руб.
<i>Справочно: интервал стоимости обращения по изготовлению межевого плана</i>	10,7 тыс. руб. (9,2 - 12,9 тыс. руб.)
<i>Среднее время предоставления результатов обращения</i>	20 дней
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	15 - 23 дн.
<i>Справочно: время по изготовлению межевого плана</i>	В среднем 49 дн., 28 - 63 дн.
<i>Неформальные платежи</i>	Неформальных платежей не выявлено
<i>Участие посредников</i>	Участие «чистых» посредников – эпизодическое, получение осуществляется либо кадастровыми инженерами, либо заявителем

### Профиль регулирования государственной услуги

Число обращений	1 (Земельная кадастровая палата)
Интервал стоимости обращения	0 руб.
Среднее время предоставления результатов обращения	12 дней
Интервал времени получения результатов обращения (дн.)	10 - 16 дней
Неформальные платежи	Неформальных платежей не выявлено
Участие посредников	Выявлено всего два случая привлечения посредников

# Государственная регистрация маломерных судов: регистрация маломерного судна с мотором, принадлежащего физическому лицу, 7 субъектов РФ

№	Показатель	Значение в регионах							Среднее значение
		Астраханская область	Ленинградская область	Московская область	Самарская область	Хабаровский край	Челябинская область	Красноярский край	
1	Стоимость предоставления услуги (тыс. руб.)	0,24	0,88	0,55	0,34	0,45	0,7	0,49	<b>0,52</b>
2	Интервал стоимости (тыс. руб.)	0,2-0,4	0,26-2,6	0,5-0,8	0,2-1	0,25-0,6	0,6-0,8	0,23-0,6	<b>0,32-0,97</b>
3	Неформальные платежи	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
4	Средняя оценка времени предоставления (дн.)	24	4	10	10	7	7	2,5	<b>9,2</b>
5	Интервал времени (дн.)	2-91*	2-6	2-16	6-29	4-14	2-10	1-3	<b>3-24</b>

№	Наименование обращения	Органы и организации, для обращения	Средняя стоимость обращения (тыс. руб.)	Интервал стоимости	Среднее время (дн.)	Интервал времени (дн.)
0	Обучение	Частная организация	6,2	4,87 - 7,1	62	26 - 100
1	Аттестации судоводителей и выдаче удостоверения на право управления маломерным судном с мотором	Управление ГИМС	0,57	0,5 - 0,58		

<i>Число обращений</i>	<i>1 (Бюро МСЭ)</i>
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	0 (при отсутствии необходимости проведения дополнительных обследований)
<i>Интервал стоимости обращения (руб.)</i>	0 - 14 500 (стоимость обследований в лечебно-профилактических учреждениях, вероятность сдачи дополнительных платных анализов можно оценить как среднюю, однако госуслуга может быть предоставлена полностью бесплатно)
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (дн.)</i>	12 дн.
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	1 - 23 дн.
<i>Среднее общее время предоставления госуслуги, включая обследование в ЛПУ (дн.)</i>	40 дн.



<i>Число обращений</i>	<i>1 (региональный орган управления здравоохранением)</i>
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	0 (при отсутствии необходимости проведения дополнительных обследований)
<i>Интервал стоимости обращения (руб.)</i>	0-4430 (вероятность сдачи дополнительных платных анализов можно оценить как среднюю, однако госуслуга может быть предоставлена полностью бесплатно)
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (дн.)</i>	119 дн.
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	34-215 дн.
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Отсутствуют. Для ускорения процесса направления на ВМП, как правило, заявитель за свой счет оплачивает анализы

<i>Число обращений</i>	<i>1 (территориальное подразделение Пенсионного фонда РФ)</i>
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	0 (не учитывая расходы на формирование документов, подтверждающих наличие стажа)
<i>Интервал стоимости обращения (руб.)</i>	0-226 (вероятность сдачи дополнительных платных анализов можно оценить как среднюю, однако госуслуга может быть предоставлена полностью бесплатно)
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (дн.)</i>	37 дн.
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	19 - 70 дн.
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Отсутствуют



<i>Число обращений</i>	<i>1 (орган социальной защиты региона)</i>
<i>Наиболее распространенная стоимость обращения непосредственно по госуслуге</i>	0
<i>Интервал стоимости обращения (руб.)</i>	0
<i>Среднее время предоставления результатов обращения (дн.)</i>	1 дн.
<i>Интервал времени получения результатов обращения (дн.)</i>	1 дн.
<i>Неформальные платежи и участие посредников</i>	Отсутствуют



# Спасибо за внимание!

Центр анализа деятельности органов исполнительной власти ИГМУ ГУ-ВШЭ