



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Мониторинг качества и доступности государственных услуг – 2011

Массовые услуги для бизнеса: анализ
проблем и предложения по оптимизации

Методические подходы и структура результатов исследования

Цель исследования - оценка полных временных и материальных издержек граждан и предпринимателей по обращениям в органы власти и организации, необходимым для получения услуг

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

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

Результаты исследования по каждой услуге

Фактологические

- перечень обращений с органами/организациями для обращения
- стоимость каждого обращения
- затраты времени на каждое обращение

Аналитические

- наиболее существенные проблемы
- региональные практики
- предложения по реинжинирингу

Исследуемые услуги	ОИВ	Региональный охват и методы исследования
<p>Массовые государственные услуги в налоговой сфере:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Регистрация юридических лиц 2) Предоставление выписок из ЕГРЮЛ 3) Предоставление выписок из ЕГРП 	ФНС России	5 регионов, 70 глубинных интервью, 10 контрольных закупок
<p>Государственные и муниципальные услуги в сфере строительства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Проведение государственной экспертизы проектной документации 2) Выдача разрешений (регистрация) на производство инженерных изысканий 3) Выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства 4) Выдача градостроительных планов земельных участков 5) Присвоение адреса объекту недвижимости 	ОИВ субъектов и ОМСУ	12 регионов, 60 глубинных интервью
<p>Муниципальные услуги в сфере рекламы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Выдача разрешений на установку рекламных конструкций 2) Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке, здании или ином недвижимом имуществе, находящемся в муниципальной собственности 	ОМСУ	5 регионов, 40 глубинных интервью

Исследуемые услуги	ФОИВ	Региональный охват и методы исследования
1) Аттестация рабочих мест по условиям труда	Роструд	13 регионов, 59 глубинных интервью
2) Разработка и регистрация декларации пожарной безопасности	МЧС	16 регионов, 160 глубинных интервью
3) Утверждение нормативов образования отходов и лимитов на их размещение	Росприрод надзор	12 регионов, 54 глубинных интервью
4) Государственная регистрация товарного знака, знака обслуживания и выдачи на них свидетельств	Роспатент	16 регионов, 172 глубинных интервью
5) Получение санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии производства требованиям санитарных правил	Роспотреб надзор	12 регионов, 54 глубинных интервью
Прочие услуги для бизнеса		
6) Выдача разрешений на выбросы и сбросы загрязняющих веществ в окружающую среду и на вредные физические воздействия на атмосферный воздух	Росприрод надзор	5 регионов, 46 глубинных интервью
7) Согласование санитарно-защитной зоны предприятия;	Роспотреб надзор	6 регионов, 24 глубинных интервью
8) Лицензирование деятельности в области пожарной безопасности;	МЧС	6 регионов, 60 глубинных интервью
9) Регистрация опасных производственных объектов	Ростехнад зор	5 регионов, 20 глубинных интервью
10) Лицензирование деятельности по перевозкам пассажиров автомобильным транспортом, оборудованным для перевозок более восьми человек	Ространс адзор	5 регионов, 25 глубинных интервью

Основные характеристики массовых услуг для бизнеса

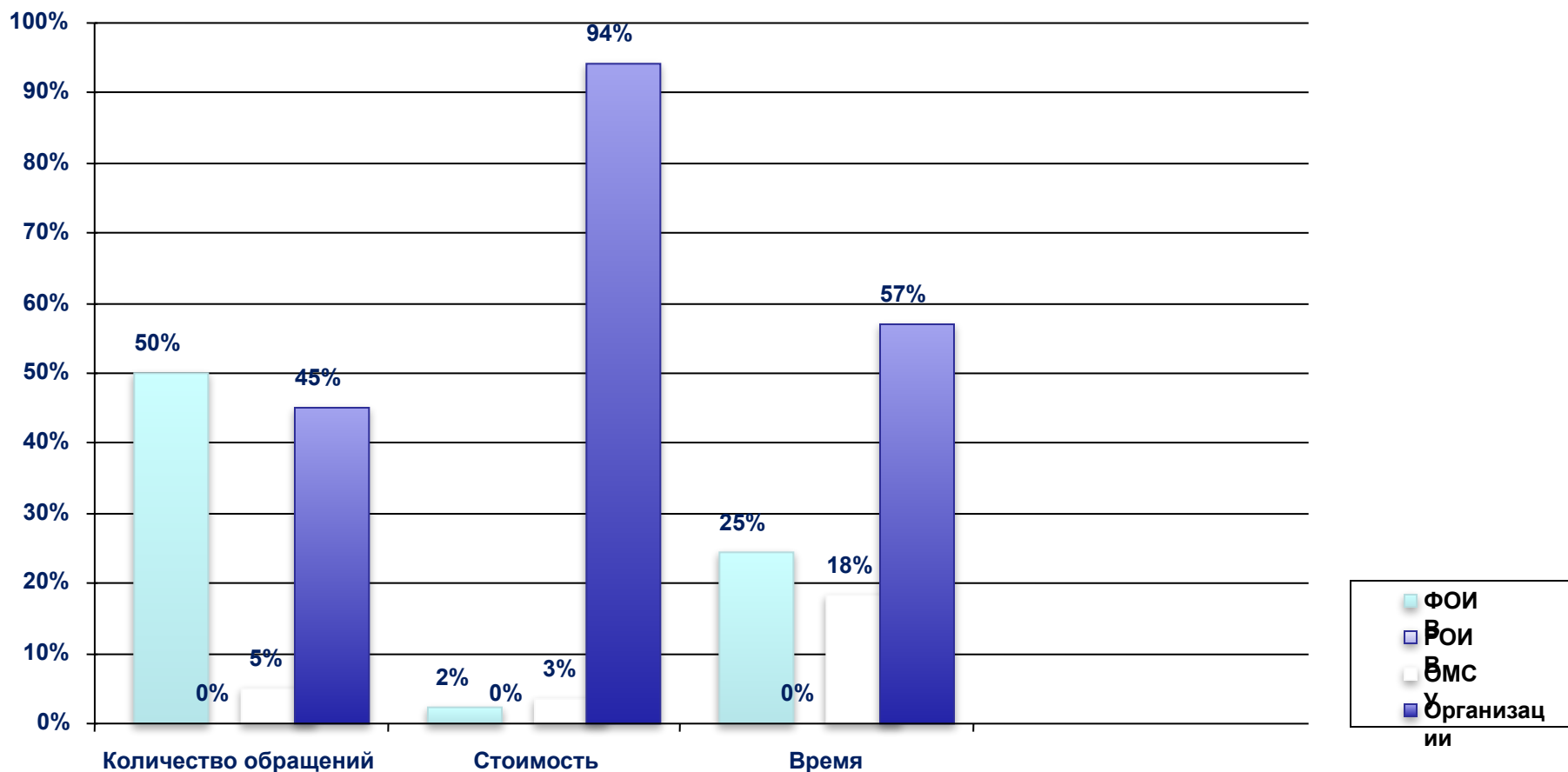
Позиция исследования	Аттестация 50 раб мест	Регистрация декларации пожарной безопасности	Разрешения на выбросы	Нормативы опасных отходов и лимиты	Регистрация товарного знака
Количество обращений*	1 (2)	1	4	6	1
Средняя стоимость	113,25 тыс. руб.	22,6 тыс. руб.	73,2 тыс. руб.	94,4 тыс. руб.	28,6 тыс. руб.
Среднее время	257 дн.	8,1 дн.	149 дн.	150 дн.	10,4 мес.
Интервал стоимости	75 -160 тыс. руб.	0-75,4 тыс.руб.	36,4-156,4 тыс. руб.	70,8-162,8 тыс. руб.	22,5-100 тыс. руб.
Интервал времени	175-325 дн.	1-45 дн.	101-217 дн.	94-231 дн.	1-24 мес.

* Без обращений к посредникам

Основные характеристики отдельных услуг для бизнеса

Позиция исследования	Заключение СЭС на производство	Согласование СЗЗ	Лицензирование пожарной безопасности	Разрешения на сбросы	Регистрация ОПО	Лицензирование перевозок более 8 человек	Реклама-договор	Реклама-разрешения
Количество обращений	2	3	1	10	4	4	1	1
Средняя стоимость	32 тыс. руб.	201 тыс. руб.	21,3 тыс. руб.	168,8 тыс. руб.	107,6 тыс. руб	77,8 тыс. руб.	22,4 тыс. руб	11,6 тыс. руб
Среднее время	42 дн.	133 дн.	57 дн	166 дн.	41 дн.	33 дн.	180 дн.	123 дн.
Интервал стоимости	25-34 тыс. руб.	100-274 тыс. руб.	2,6-75,4 тыс. руб	102,6-200,2 тыс. руб.	33,4-203,2 тыс. руб	76-80 тыс. руб.	15-49 тыс. руб	8,6-19 тыс. руб
Интервал времени	33-54 дн.	88-158 дн.	15-240 дн	133-269 дн.	27-83 дн.	32-36 дн.	96 – 277 дн.	73 – 186 дн

Значительные резервы снижения издержек заявителей связаны с оптимизацией работы внешних организаций



Регистрация юридического лица (сравнительный анализ)

Название региона	Место по стоимости	Место по времени	Сумма мест по рейтингам (баллы)
Республика Татарстан	1	4	5
Чувашская республика	2	6	8
Красноярский край	8	1	9
Москва	9	1	10
Саратовская область	6	4	10
Пермский край	3	8	11
Санкт-Петербург	10	1	11
Ставропольский край	5	6	11
Свердловская область	4	8	12
Ленинградская область	7	8	15

Основные изменения в 2011 году

- рост срока регистрации в ФНС России до 6 дней
- улучшение практики «одного окна»
- централизованная «отмена» пошлины за копию устава

Позиция исследования	2010	2011
Наиболее распространенный размер расходов	8020 руб.	7589 руб.
Среднее время предоставления результатов	17 дн.	19 дн.

Аттестация рабочих мест (проблемные вопросы и варианты решений)

Проблемные вопросы:

1. Пересекающиеся предметы аттестации и проверки (с Роспотребнадзором)
 - содержание в воздухе рабочей зоны вредных веществ;
 - содержание в воздухе рабочей зоны биологического фактора;
 - показатели микроклимата;
 - параметры световой среды;
 - ионизирующее излучение и пр.
2. Увеличение количества отчетных документов (с апреля 2011 года ужесточены требования к комиссиям, введено 12 отчетных документов вместо 8)
3. Недостаточная информированность предпринимателей о льготах по взносам в ФСС (до 40%)

Возможные решения:

- Ликвидация дублирования предмета проверки
- Упрощение модели аттестации
- Информирование о скидках по взносам в ФСС для прошедших аттестацию
- Ужесточение контроля опасных производств
- Повышение ответственности аттестующих организаций
- Повышение прозрачности критериев принятия решений аккредитации аттестующих

Государственная регистрация товарного знака, знака обслуживания и выдача на них свидетельств

Позиция исследования	Значение
Количество обращений (в ФГУ ФИПС – монополист)	1
Средняя стоимость обращения	28 630 руб.
Среднее время предоставления результатов обращения	10,4 мес.
Средние границы интервала стоимости обращения	22 500-100 000 руб.
Средние границы интервала времени получения результатов обращения	1-24 мес.

Проблемные вопросы:

- Длительные и неопределенные сроки содержательной экспертизы заявки, высокая степень усмотрения
- Платный доступ в базу данных, (бесплатно – просмотр бюллетеня без поиска)
- Недостаточные правовые основания для участия ФГУ ФИПС (отсутствие госзадания)
- Ограничения информирования и консультирования
- Централизация предоставления услуги в Москве (55 тыс. заявок на регистрацию, из них лишь 26 % из Москвы)

Примеры возможных решений:

- Сокращение сроков исполнения административных процедур, уточнение требований к составу документов и формулировок оснований для отказа
- Обеспечение бесплатного доступа к информационной системе и базам данным портала Роспатента (ФГУ ФИПС)
- Нормативное закрепление участия ФГУ ФИПС в предоставлении государственной услуги
- Подача заявки на регистрацию товарного знака и осуществление необходимой переписки в электронной форме

Основные проблемы предоставления услуг бизнесу и возможные направления их решения

Главная проблема – длительность и неопределенность срока получения конечного результата

Факторы дополнительного риска для бизнеса:

- **инвестиции производятся до получения государственной услуги (разрешения на деятельность)**
- **услугу предоставляет ФГУП-монополист (например, экспертиза ЭМС, экспертиза градостроительной документации, экспертиза лекарственных средств)**
- **невозможно обжаловать несоблюдение сроков, т.к. этот показатель легко манипулируем (формальные отказы)**

Возможные решения:

- **дифференциация режимов обслуживания (разделение потоков заявителей по услугам, типам обращения (получение/подача), по другим характеристикам)**
- **ускоренное предоставление результатов в «типовых» случаях (на основе упрощения режимов регулирования)**
- **полное раскрытие и гармонизация требований**
- **определение единого ответственного органа в случае обращения в несколько инстанций**
- **узаконенность платных кураторов заявки (особенно по сложным услугам)**
- **четкое определение и минимизация случаев возврата документов на поздних стадиях их рассмотрения по сложным услугам**

Отдельная категория проблемных услуг связана с получением разрешений на доступ к ограниченным ресурсам (земля, инфраструктура, лес, радиочастотный спектр, проч.)