А. Н. Покида

Оценка текущих количественных и качественных показателей деятельности Росреестра

Покида Андрей Николаевич — кандидат социологических наук, старший научный сотрудник Центра социально-политического мониторинга Института прикладных экономических исследований РАНХиГС (e-mail: pokida@ur.rags.ru)

Аннотация. В статье представлены основные результаты социологических опросов физических и юридических лиц в рамках научно-исследовательского проекта по оценке деятельности территориальных органов Росреестра и подведомственных федеральных бюджетных учреждений «Кадастровая палата» в части предоставления государственных услуг. Исследование проведено ООО «Институт социальных исследований» совместно с Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации под руководством доктора философских наук, профессора Бойкова В. Э. Научный коллектив: к. соц. н. Покида А. Н., Зыбуновская Н. В., Алешина В. А.

Ключевые слова: государственная регистрация прав на недвижимое имущество, государственный кадастровый учет недвижимого имущества, инновации в сфере предоставления услуг, мониторинг качества государственных услуг, показатели оценки.

Данные статистики, мониторинговые исследования[1] показывают, что Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии является органом исполнительной власти, оказывающим наиболее массовые и общественно значимые государственные услуги физическим и юридическим лицам.

К основным направлениям деятельности Росреестра относится предоставление услуг по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, предоставление сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним, государственный кадастровый

[1] «Исследование общей удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг и осуществления контрольно-надзорных функций», проведено Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ в ноябре 2011 года по заказу Министерство экономического развития Российской Федерации.

учет недвижимого имущества, предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости. Таким образом, деятельность Росреестра непосредственно затрагивает интересы граждан и бизнеса.

В связи с этим к качеству и доступности государственных услуг, оказываемых гражданам и представителям бизнеса территориальными органами Росреестра и федеральными бюджетными учреждениями «Кадастровая палата» предъявляются особые требования.

Вводятся различного рода нововведения для упрощения процедур получения услуг, сокращения сроков и повышения комфорта предоставления услуг (в частности, внедрение современных информационно-коммуникативных технологий, улучшение инфраструктуры оказания услуг заявителям, сотрудничество с Многофункциональными центрами).

Кроме того, на основании Приказа Росреестра от 31 июля 2010 г. №479/п «Об оценке качества и доступности государственных услуг, предоставляемых территориальными органами Росреестра и подведомственными федеральными государственными учреждениями «Земельная кадастровая палата» («Кадастровая палата») по субъектам Российской Федерации, и проведении опытной эксплуатации подсистемы мониторинга и оценки деятельности Росреестра и подведомственных ему учреждений по ключевым показателям» Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) осуществляет регулярный мониторинг качества и доступности государственных услуг, оказываемых территориальными органами Росреестра и подведомственными федеральными государственными учреждениями «Земельная кадастровая палата».

Оценка качества и доступности государственных услуг осуществляется на основе системы показателей, формируемых по данным отчетных форм (статистическая отчетность, автоматически генерируемая статистика информационных систем) и на основе показателей социологического характера.

Социологический мониторинг относится к наиболее эффективным инструментам информационного обеспечения управленческой деятельности. Изучение состояния общественного мнения о качестве деятельности органов государственной власти и муниципального управления и, прежде всего, мнения потребителей государственных услуг, основанного на реальном опыте обращения в государственные и муниципальные учреждения, является одним из важнейших показателей оценки эффективности деятельности органов власти в части предоставления услуг населению. Регулярное определение отношения граждан и организаций к деятельности государственных органов позволяет выявлять причины недостаточной удовлетворенности получателей услуг процедурами регистрации, обеспечивать обратную связь и своевременную реакцию на потребности общества. Повышение доверия граждан к регистрационной системе и к органам регистрации, рост удовлетворенности пользо-

вателей услугами по регистрации являются одними из важнейших индикаторов, характеризующих функционирование единой системы регистрации прав на недвижимое имущество и кадастрового учета объектов недвижимости.

1. Характеристика опросов физических и юридических лиц

Для оценки эффективности и результативности деятельности Росреестра в рамках выполнения исследовательского проекта были проведены социологические опросы физических и юридических лиц — получателей государственных услуг Росреестра.

Выборочное социологическое обследование клиентов Росреестра осуществлено с 19 по 28 октября 2011 года в 25 субъектах Российской Федерации по репрезентативной выборке. Общий объем выборочной совокупности обследуемых составил 3004 респондентов — представителей юридических лиц и физических лиц (основных социально-демографических групп населения), прошедших процесс регистрации (кадастрового учета) недвижимости.

Опросы проводились в республиках Башкортостан, Саха (Якутия), Карачаево-Черкесской, Чеченской республиках, Краснодарском, Красноярском, Пермском, Приморском, Ставропольском краях, Архангельской, Белгородской, Брянской, Воронежской, Иркутской, Московской, Нижегородской, Новосибирской, Оренбургской, Ростовской, Саратовской, Свердловской, Челябинской, Ярославской областях, гг. Москва и Санкт-Петербург.

Объем выборочной совокупности респондентов, представляющих юридических лиц — 400 человек.

Объем выборочной совокупности физических лиц («рядовых» граждан) — 2604 человека. Формирование и реализация выборочной совокупности для опроса населения осуществлены по многоступенчатой квотной выборке с вероятностным отбором респондентов на последней ступени.

Методика отбора респондентов — анкетирование «лицом к лицу» при соблюдении принципа анонимности. Физические и юридические лица-получатели услуг Росреестра опрашивались на выходе из территориальных органов Росреестра, ФБУ «Кадастровая палата».

По виду получаемых услуг заявители распределись следующим образом (Таблица 1).

Общая оценка деятельности Росреестра в части предоставления государственных услуг

Данные социологического опроса показывают довольно высокий уровень удовлетворенности заявителей деятельностью учетно-регистрационными ор-

Таблица 1.
Виды государственных услуг, предоставляемые территориальными органами Росреестра и ФБУ «КП»

Виды услуг	Физические лица	Юридические лица
Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (для ФБУ «КП» — в части полномочий по приему и выдаче документов)	49,2	47,8
Предоставление сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним	12,2	15,0
Государственный кадастровый учет недвижимого имущества	27,8	27,0
Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости	9,7	9,0
Другая услуга	1,1	1,2

ганами. Однако практически каждый пятый получатель государственных услуг имеет претензии к качеству работы территориальных органов Росреестра и подведомственных федеральных бюджетных учреждений «Кадастровая палата», предоставляющих данные услуги (рис. 1).

Опрос не зафиксировал значимых статистических отклонений в оценке деятельности территориальных органов Росреестра или ФБУ «Кадастровая палата». Чаще всего замечания в адрес учреждений появлялись у жителей столичных, краевых, областных центров.

Данные оценки вполне сопоставимы с результатами социологического исследования по оценке качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, проведенного РАНХиГС в ноябре 2011 года для Минэкономразвития РФ. По этим данными 73,3 % опрошенных оценивают качество предоставления услуг Россреестром за 2010 – 2011 гг. как «хорошее» и 23,9 % — как «плохое».

Анализ полученных данных показал, что при обращении за услугой чаще всего получателей не устраивают большие очереди в учреждениях Росреестра. Этот факт отметили 49,8 % опрошенных. Немаловажное значение на формирование мнений получателей услуг оказывают обстоятельства, возникающие в процессе предоставления услуги: сложность заполнения официальных бланков — 21,3 %, хождение по многим кабинетам (учреждениям) — 20,3 %, дороговизна услуг (пошлин, платежей) — 18,5 %, неудобный режим работы — 12,2 %, отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы

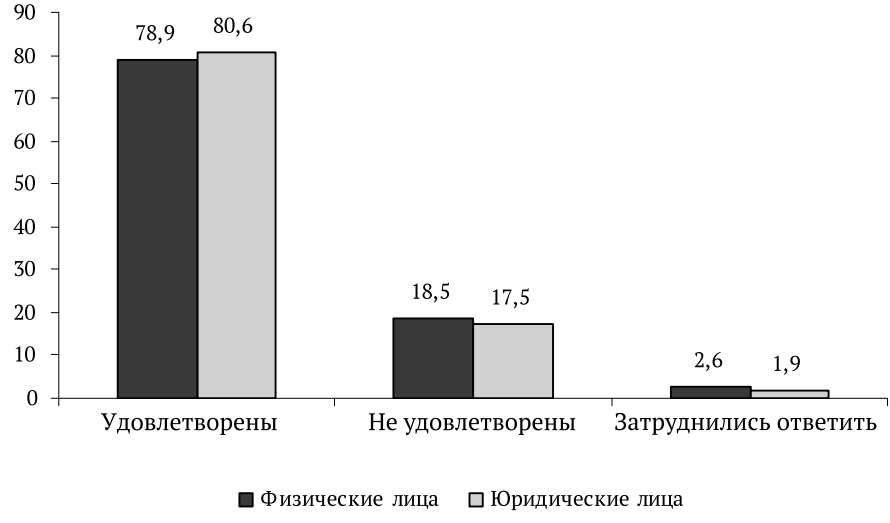


Рис. 1. Удовлетворенность качеством работы территориальных органов Росреестра или ФБУ «Кадастровая палата» в части предоставления государственных услуг (в %)

и др.) — 9,0 %, недостаточный профессиональный уровень сотрудников — 6,0 %, отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах и т.д.) — 5,6 %, отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в территориальных органах Росреестра или ФБУ «КП» — 5,2 %.

Однако почти все замечания к работе госучреждений так и остались не зафиксированными официально. Среди заявителей, чьи права ущемлялись при получении данной государственной услуги, данный факт отметили 1,8 % опрошенных, только каждый третий из них подал официальную жалобу на действия работников этих учреждений.

В ходе исследования оценка деятельности органов Росреестра проводилась на основании показателей, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг, таких как сроки предоставления услуг, время ожидания в очереди на подачу документов и получение результата услуги, условия ведения приема посетителей, доступность информации о порядке предоставления услуги и др.

Оценка количественных показателей деятельности Росреестра

Результаты опроса свидетельствуют, что на данный момент только около трети респондентов для сдачи документов в полном объеме на предоставление указанной ими услуги ограничились одним обращением в регистрационно-учётные органы. Большая часть опрошенных заявили, что им пришлось обращаться 2 – 3 раза.

Данные опроса показали, что среднее количество обращений в орган государственной власти и подведомственные ему учреждения для получения одной государственной услуги составляет для граждан 2,3 обращения, для организаций — 2,5. При этом согласно Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы (далее Концепции) количество обращений для получения одной государственной (муниципальной) услуги к 2014 году должно быть доведено до 1.

Чаще всего россиянам приходилось многократно посещать соответствующее госучреждение для государственного кадастрового учета недвижимого имущества. Меньше всего повторных визитов в учреждения происходит при выдаче справок из ЕГРП, кадастровых выписок.

В настоящее время, как показывают результаты опроса, вопросы, связанные с временными издержками заявителей стоят наиболее остро. Так, на время ожидания в очереди на подачу документов до 15 минут указали 29,2 % физических лиц. Несколько выше оценивается время ожидания в очереди на получение результата услуги. Менее 15 минут затратили 38,2 % получателей услуг (рис. 2). Согласно Концепции к 2014 году планируется сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган до 15 минут.

Острая ситуация с очередями наблюдается на приемах в территориальный орган Росреестра. 26,7 % опрошенных имели опыт ожидания на подачу документов от одного часа и более. Для примера, только 13,3 % респондентов провели более часа в ожидании приема на подачу документов в федеральном бюджетном учреждении «Кадастровая палата».

По сути, многочасовые очереди вызывают серьезное недовольство среди получателей услуг, особенно при первичном приеме на подачу документов. Результаты анализа полученных данных позволили сделать следующий вывод: сокращение времени ожидания в очереди на первичный прием или на получение результата услуги на каждые 15 минут позволяет увеличить на 3 – 4 % долю удовлетворенных качеством предоставления услуг.

Весьма значимым, с точки зрения получателей, остается вопрос о сроках оказания услуг (рис. 3).

Каждого четвертого «рядового» гражданина и каждого третьего предпринимателя, по данным опроса, не устраивает оперативность работы регистрационных органов. Наибольшая удовлетворенность физических лиц сроками наблюдается в ФБУ «КП» при предоставлении сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (77,5 %). Наименьшая удовлетворенность респондентов сроками наблюдаются при получении услуг, предоставляемых территориальными органами Росреестра, особенно в части предоставления сведений юридическим лицам о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (48,3 %).

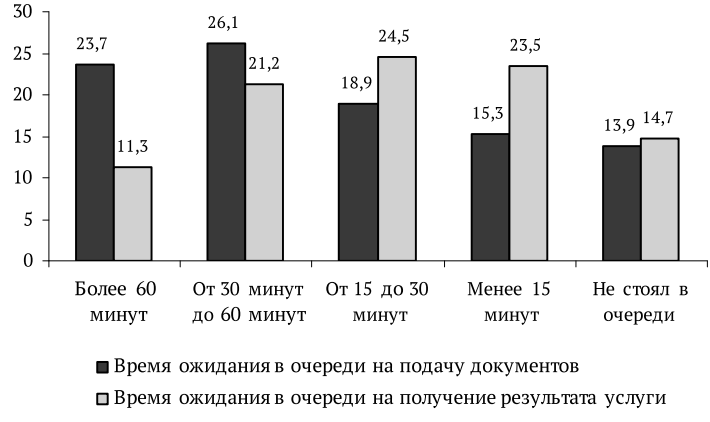


Рис. 2. Время ожидания в очереди гражданами (в %)

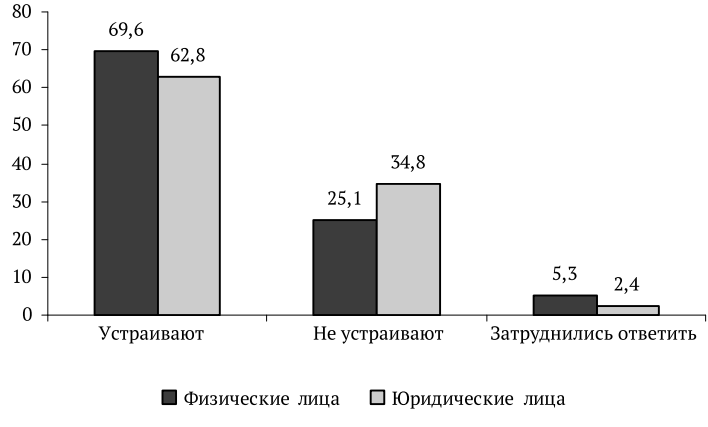


Рис. 3. Удовлетворенность сроками оказания государственных услуг (в %)

Результаты опроса показывают, что, с одной стороны, подавляющее большинство респондентов, знакомых с нормативными документами (около 90 %), указывают на соблюдение сроков при предоставлении услуг, с другой, только около 2/3 опрошенных из них выражают удовлетворенность сроками предоставления услуг. Данное несоответствие отчасти говорит о неудовлетворенности заявителей нормативными сроками при получении услуг и необходимости пересмотра органами власти и подведомственными им учреждениями принятых стандартов.

Данные опроса показали, наличие неформальных платежей (денежных вознаграждений, подарков) для получения нужных документов и прохождения процедур.

Как видно из рисунка 4, предпринимательскому сообществу приходится гораздо чаще прибегать к данной схеме. При этом потенциальная

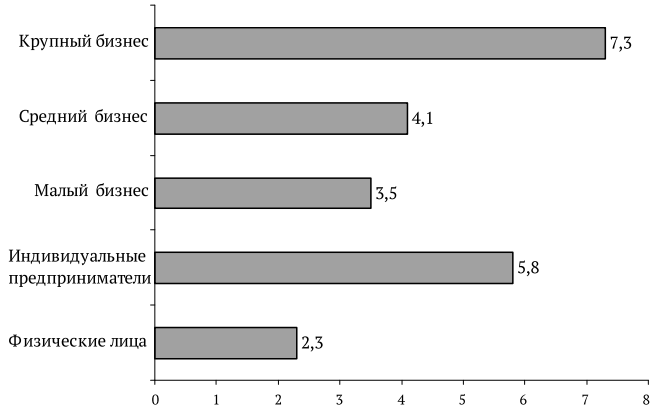


Рис. 4. Распространенность неофициальных платежей (негласного вознаграждения) при получении услуг (в %)

коррупционная составляющая распространена шире, 26,6 % физических лиц и 28,1 % юридических лиц наслышаны о существующей возможности неофициально, за дополнительную плату, ускорить время получения услуг.

Оценка обслуживания в территориальных органах Росреестра и ФБУ «Кадастровая палата»

Одним из главных критериев качества предоставления услуг является оценка обслуживания (вежливость персонала, доступность информации, создание комфортной обстановки для потребителей, заказчиков услуг, учет их запросов и т.д.).

Как видно из рисунка 5, в целом значительная доля получателей (физических лиц) удовлетворены доступностью и качеством обслуживания при получении государственных услуг, предоставляемых территориальными органами Росреестра и ФБУ «Кадастровая палата». Отношение «рядовых» граждан в целом коррелирует с данными опроса юридических лиц по исследуемым параметрам.

Отметим, прежде всего, что в целом по всем критериям респонденты чаще оценивают подразделения регистрационно-учетных органов и их сотрудников положительно, нежели отрицательно. Тем не менее, в текущей ситуации сохранения больших очередей на личный прием, получение конечного результата наиболее актуальными становятся условия ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.).

Что касается доступности информации о порядке предоставления услуги, то чаще всего россияне узнают о порядке получения государственных услуг

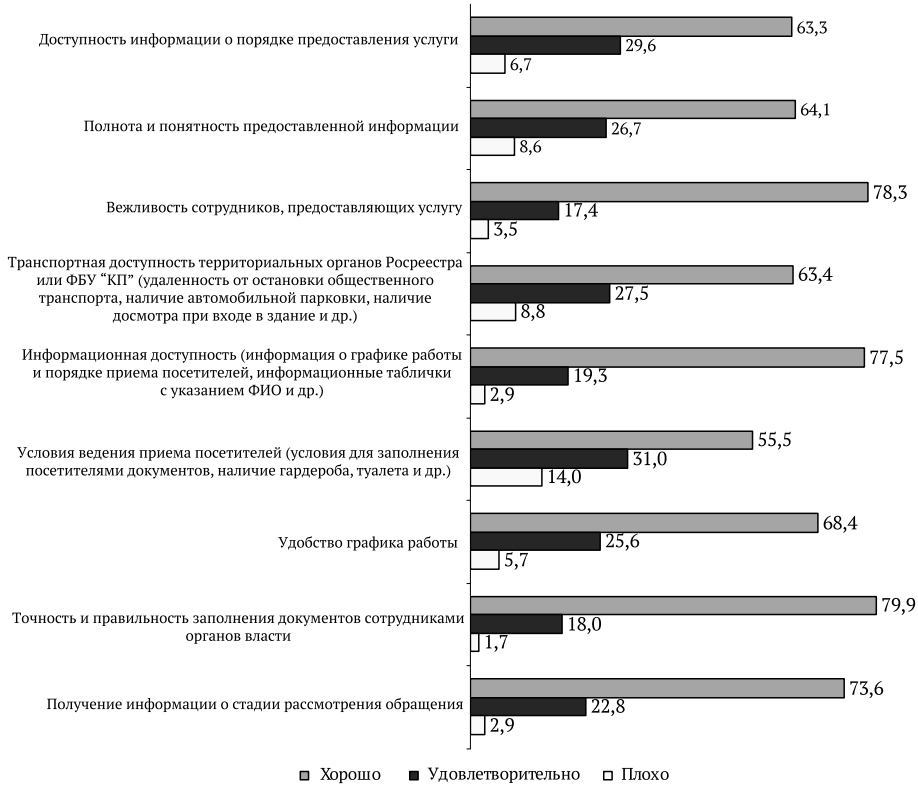


Рис. 5. Оценка доступности и качества предоставления услуг физическим лицами (в %)

при личном обращении к сотруднику территориального органа Росреестра или ФБУ «КП», на стендах в территориальном органе Росреестра или ФБУ «КП», предоставляющих государственные услуги, по телефону, а также из интернет-ресурсов территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП» (рис. 6).

Анализ результатов опроса показал, что наиболее эффективным источником информации, с точки зрения заявителей, является личное обращение к сотрудникам территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП». 80,8 % опрошенных, которые обращались к данному источнику, оценили его положительно. Эффективность предоставления информации по телефону отметили 73,3 % респондентов, использующих этот способ, из интернет-ресурсов — 71,5 %. Самую низкую оценку получили информационные стенды в территориальных органах Росреестра или ФБУ «КП» — 66,4 % от количества респондентов, обращавшихся к данному источнику.

Результаты опроса показывают, что 40,2 % «рядовых» граждан и 47,5 % представителей предпринимателей, получающих услуги, воспользовались предварительной записью на прием для подачи документов. Наибольшую

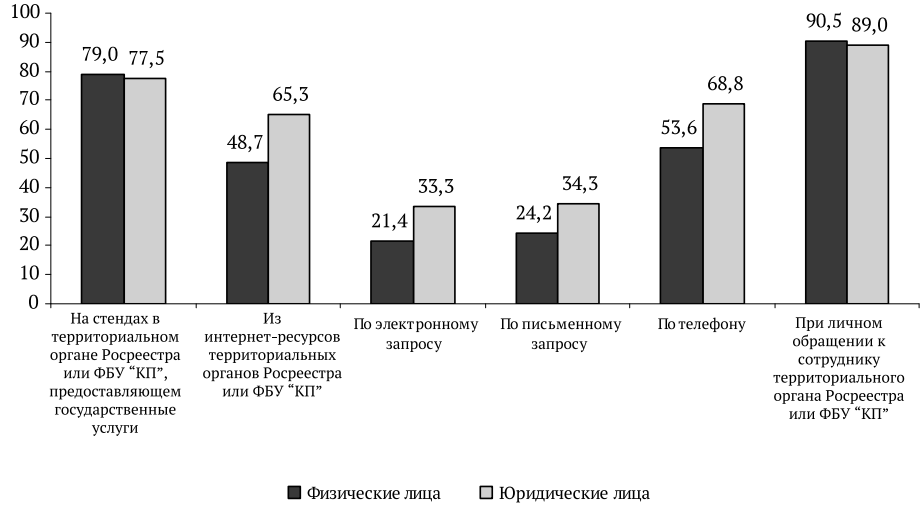


Рис. 6. Источники получения информации о порядке предоставления услуги (в %)

распространенность данная форма работы с посетителями получила в деятельности территориальных органах Росреестра.

Среди получателей услуг запись по телефону является наиболее распространенной. Этот способ отметили 41,1 % граждан от количества респондентов, которые пользовались предварительной записью. Записью при личном посещении воспользовались 35,3 %, автоматизированной системой в зале — 12,9 %, 7,9 % записывались на прием на официальном сайте Росреестра или на сайтах территориальных органов Росреестра и только 1,2 % — на сайте ФБУ «КП».

Чаще всего заявители записывались на прием менее чем за неделю. Это отметил каждый второй опрошенный, который воспользовался предварительной записью. Каждый третий попал на прием через одну-две недели, остальным (около 15 %) пришлось ожидать более 2-х недель.

Анализ данных показывает, что, несмотря на широкий спектр возможностей для предварительной записи на прием, только запись по телефону и на интернет-ресурсах ощутимо влияет на уменьшение времени ожидания в очереди, и как следствие, положительно сказывается на общей удовлетворенности качеством оказания услуг при условии наличия специального окна (кабинета) в регистрационном органе для обслуживания заявителей только по предварительной записи. Так, 2/3 заявителей, которые заранее записывались на прием, отметили наличие такого окна (кабинета), 23 % были вынуждены ожидать приема в порядке общей очереди.

Как показывает исследование, широкое использование предварительной записи Росрестром (распространенность данной процедуры в 2 раза выше

среднего значения по России) выгодно отличает регистрационные органы от других органов государственной (муниципальной) власти, предоставляющих наиболее востребованные и массовые услуги гражданам.

Таким образом, анализ основных показателей предоставления государственных услуг показал, что в целом заявители достаточно лояльно относятся к деятельности территориальных органов Росреестра и подведомственных федеральных бюджетных учреждений «Кадастровая палата» в части предоставления государственных услуг.

В ситуации сохранения больших очередей на личный прием, получения конечного результата наиболее актуальными становятся условия ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)

В заключении необходимо отметить, что проблема качества и доступности государственных услуг гражданам, а также субъектам предпринимательства требует постоянного и всестороннего изучения на основе мониторинговых исследований в целях оценки результата проводимых реформ на всех стадиях и возможной необходимой корректировки управляющих воздействий.

© Покида А. Н., 2012

Сравнительные результаты выборочного опроса физических и юридических лиц — получателей государственных услуг, оказываемых территориальными органами Росреестра и ФБУ «Кадастровая палата»

Формулировка вопросов и варианты ответов изложены в редакции, предложенной респондентам.

Данные приведены в процентах по каждой из выделенных категорий.

Какую из следующих государственных услуг получали лично Вы или члены Вашей семьи за 2011 г.?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (для ФБУ «КП» — в части полномочий по приему и выдаче документов)	49,2	47,8
Предоставление сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним	12,2	15,0
Государственный кадастровый учет недвижимого имущества	27,8	27,0

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости	9,7	9,0
Другая услуга	1,1	1,2

Как Вы оцениваете деятельность территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП», предоставляющих выбранную услугу?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Целиком справляются с возложенными на них полномочиями	39,5	42,0
В основном справляются	47,8	46,8
В основном не справляются	6,1	7,0
Совсем не справляются	2,5	0,8
Затруднились ответить	4,1	3,4

Имеете ли лично Вы, члены Вашей семьи или Ваша компания претензии к качеству работы территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП», предоставляющих данную услугу?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да, имею	6,3	7,0
Скорее имею, чем не имею	12,2	10,5
Скорее не имею, чем имею	22,3	23,3
Нет, не имею	56,6	57,3
Затруднились ответить	2,6	1,9

Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в территориальных органах Росреестра или ФБУ «КП» для получения данной услуги? (Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Ответы приведены в порядке убывания количества ответивших).

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Большие очереди	49,8	54,5
Сложность заполнения официальных бланков	21,3	19,0
Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)	20,3	21,3

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	18,5	14,8
Неудобный режим работы	12,2	10,0
Отсутствие необходимой информации об услугах (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)	9,0	5,0
Недостаточный профессиональный уровень сотрудников	6,0	5,0
Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах и т.д.)	5,6	2,8
Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в территориальных органах Росреестра или ФБУ «КП»	5,2	5,8
Низкая культура сотрудников	4,0	2,8
Вымогательство при оформлении документов	0,7	1,5
Другое	7,8	10,5

Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги из источников, которыми Вам приходилось пользоваться?

Физические лица

Варианты ответа	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо	Не пользовался источником
На стендах в территориальном органе Росреестра или ФБУ «КП», предоставляющем государственные услуги	0,6	3,3	22,7	35,3	17,2	20,9
Из интернет-ресурсов территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП»	0,7	3,1	10,1	21,4	13,4	51,3
По электронному запросу	0,7	1,2	4,7	8,1	6,7	78,6

Варианты ответа	Очень плохо	Плохо	Удовлет-ворительно	Хорошо	Очень хорошо	Не пользовался источником
По письменному запросу	0,3	0,7	4,8	8,9	9,5	75,8
По телефону	1,8	2,9	9,6	21,5	17,7	46,5
При личном обращении к сотруднику территориального органа Росреестра или ФБУ «КП»	0,6	2,0	14,7	36,1	37,1	9,5

Юридические лица

Варианты ответа	Очень плохо	Плохо	Удовлет-ворительно	Хорошо	Очень хорошо	Не пользовался источником
На стендах в территориальном органе Росреестра или ФБУ «КП», предоставляющем государственные услуги	0,3	3,3	20,8	33,0	20,3	22,3
Из интернет-ресурсов территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП»	0,5	2,5	14,0	28,0	20,3	34,7
По электронному запросу	2,3	4,3	6,3	12,0	8,5	66,6
По письменному запросу	0,5	1,3	6,0	14,0	12,5	65,7
По телефону	4,3	5,5	10,8	29,5	18,8	31,1
При личном обращении к сотруднику территориального органа Росреестра или ФБУ «КП»	1,0	1,3	16,5	35,8	34,5	10,9

Знакомы ли Вы с нормативными документами (административный регламент и другие документы), регулирующими предоставление данной услуги?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	50,6	73,5
Нет	49,3	26,5
Не ответили	0,1	–

Скажите, пожалуйста, была ли данная услуга оказана Вам или Вашей компании в отведенный нормативными документами (регламент и др.) срок? (Данные приведены в % от количества респондентов, знакомых с нормативными документами).

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	90,3	86,7
Нет	5,8	8,5
Затруднились ответить	3,9	4,8

Устраивают ли Вас сроки предоставления данной государственной услуги?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	36,7	33,0
Скорее да	32,9	29,8
Скорее нет	15,4	23,0
Нет	9,7	11,8
Затруднились ответить	5,3	2,4

Скажите, пожалуйста, если Вас или Вашу компанию не устраивают сроки предоставления государственной услуги, существует ли возможность неофициально, за дополнительную плату, ускорить время получения этой услуги? (Данные приведены в % от количества респондентов, которых не устраивают сроки предоставления услуги.)

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	26,6	28,1
Нет	37,2	43,2
Затруднились ответить	36,2	28,7

Пользовались ли Вы предварительной записью на первичный прием?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	40,2	47,5
Нет	50,2	47,8
Не знал о такой возможности	9,0	4,3
Не ответили	0,6	0,4

Если пользовались, то каким способом записывались на прием? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые пользовались предварительной записью на первичный прием).

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
По телефону	41,1	44,7
На официальном сайте Росреестра или на сайтах территориальных органов Росреестра	7,9	5,3
На сайте ФБУ «КП»	1,2	2,6
При личном посещении	35,3	29,5
С помощью автоматизированной системы в зале	12,9	15,3
Другое	0,8	2,1
Не ответили	0,8	0,5

За какой срок Вы записывались на прием? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые пользовались предварительной записью на первичный прием).

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Менее 1 недели	49,8	51,6
От 1 до 2 недель	30,5	40,0
От 2 недель до месяца	13,7	5,8
От 1 до 3 месяцев	1,5	0,5
Более, чем за 3 месяца до приема	0,2	-
Затруднились ответить	4,3	2,1

При Вашем посещении имелось ли специальное окно (кабинет) в регистрационном органе, где обслуживались только заявители по предварительной записи?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	38,0	46,3
Нет	24,1	22,0
Затруднились ответить	37,9	31,7

Скажите пожалуйста, при Вашем обращении в территориальные органы Росреестра или ФБУ «КП» имелся ли в зале приема посетителей сотрудник (консультант), оказывающий помощь заявителям?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	54,3	62,3
Нет	30,4	25,8
Затруднились ответить	15,3	11,9

Если Вы обращались за помощью к сотруднику территориального органа Росреестра или ФБУ «КП», удалось ли Вам ее получить?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	54,1	60,5
Частично	17,2	16,0
Нет	5,8	4,8
Затруднились ответить	22,9	18,7

Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
1 раз	34,5	26,3
2 – 3 раза	46,9	45,0
4 и более раз	18,2	28,3
Не ответили	0,4	0,4

Сколько времени Вы потратили на личный прием при обращении в территориальные органы Росреестра или ФБУ «КП» для получения данной государственной услуги?

Время ожидания в очереди на подачу документов

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Более 60 минут	23,7	16,5
От 30 минут до 60 минут	26,1	26,5
От 15 до 30 минут	18,9	23,8
Менее 15 минут	15,3	13,3
Не стоял в очереди	13,9	16,8
Затруднились ответить	2,1	3,1

Продолжительность приема на подачу документов

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Более 60 минут	4,7	3,0
От 45 минут до 60 минут	6,1	7,5
От 30 минут до 45 минут	16,3	16,8
От 15 до 30 минут	34,1	38,0

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Менее 15 минут	35,3	30,3
Затруднились ответить	3,5	4,4

Время ожидания в очереди на получение результата услуги

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Более 60 минут	11,3	10,5
От 30 минут до 60 минут	21,2	26,5
От 15 до 30 минут	24,5	24,0
Менее 15 минут	23,5	19,8
Не стоял в очереди	14,7	15,5
Затруднились ответить	4,8	3,7

Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?

Физические лица

Варианты ответа	Очень плохо	Плохо	Удовлетво-рительно	Хорошо	Очень хорошо	Не ответили
Доступность информации о порядке предоставления услуги	1,5	5,2	29,6	44,5	18,8	0,4
Полнота и понятность предоставленной инфор-мации	1,1	7,5	26,7	43,9	20,2	0,6
Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу	0,3	3,2	17,4	45,5	32,8	0,8
Транспортная доступность территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП» (удалённость от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)	2,4	6,4	27,5	45,9	17,5	0,3
Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информаци-онные таблички с указани-ем ФИО и др.)	0,5	2,4	19,3	48,2	29,3	0,3

Варианты ответа	Очень плохо	Плохо	Удовлетво-рительно	Хорошо	Очень хорошо	Не ответили
Условия ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)	3,2	9,8	31,0	41,4	14,1	0,5
Удобство графика работы	1,2	4,5	25,6	48,3	20,1	0,3
Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти	0,4	1,3	18,0	51,9	28,0	0,4
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	0,7	2,2	22,8	50,5	23,1	0,7

Юридические лица

Варианты ответа	Очень плохо	Плохо	Удовлетво-рительно	Хорошо	Очень хорошо	Не ответили
Доступность информации о порядке предоставления услуги	0,8	2,5	31,3	43,0	22,4	-
Полнота и понятность предоставленной инфор-мации	1,0	4,8	28,0	44,0	22,0	0,2
Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу	-	2,8	21,0	45,0	31,0	0,2
Транспортная доступность территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП» (удалённость от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)	3,3	6,5	25,0	43,0	22,0	0,2
Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информаци-онные таблички с указани-ем ФИО и др.)	-	1,3	18,5	44,8	35,3	0,1
Условия ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)	3,5	9,0	36,3	37,3	13,8	0,1

Варианты ответа	Очень плохо	Плохо	Удовлетво-рительно	Хорошо	Очень хорошо	Не ответили
Удобство графика работы	0,8	3,3	24,0	46,0	25,5	0,4
Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти	0,3	1,5	19,8	51,8	26,6	-
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	0,8	5,0	21,5	51,5	21,0	0,2

Считаете ли Вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	25,0	23,5
Скорее да	35,1	36,3
Скорее нет	17,6	20,3
Нет	11,5	9,8
Затруднились ответить	10,8	10,1

Приходилось ли Вам или Вашей компании в нынешнем году при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или дарить подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	2,3	4,5
Нет	97,4	95,0
Не ответили	0,3	0,5

Если да, сколько? (Данные приведены в % от количества респондентов, которым приходилось выплачивать негласно денежное вознаграждение).

Варианты ответа	Физические лица
500 рублей и менее	19,7
501 – 1000 рублей	13,1
1001 – 5000 рублей	26,2
Более 5000 рублей	13,1
Не ответили	27,9

Ущемлялись ли Ваши права или Вашей компании при получении данной государственной услуги?

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	1,8	3,5
Нет	97,7	95,3
Не ответили	0,5	1,2

Если Ваши права при получении государственной услуги ущемлялись, то подавали ли Вы жалобу в суд или вышестоящие инстанции? (Данные приведены в % от количества респондентов, чьи права ущемлялись).

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	29,2	14,3
Нет	70,8	85,7

Если Вы или члены Вашей семьи подавали жалобы на качество работы территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП», как Вы оцениваете результаты ее рассмотрения? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые подавали жалобы).

Физические лица

Варианты ответа	Очень плохо	Плохо	Посредственно	Хорошо	Очень хорошо	Не ответили
Конечные результаты рассмотрения жалобы	7,1	7,1	7,1	64,3	7,1	7,3
Существующий порядок рассмотрения жалобы	7,1	7,1	21,4	57,1	-	7,3
Сроки рассмотрения жалобы	7,1	-	35,7	35,7	14,3	7,2

В какой мере, по Вашему мнению, обладают сегодня сотрудники территориальных органов Росреестра или ФБУ «КП» следующими качествами?

Физические лица

Варианты ответа	В высокой	В средней	В низкой	Затруднились ответить
Честность	44,7	33,6	2,9	18,8
Вежливость	52,8	34,9	6,6	5,7
Порядочность	47,8	31,0	4,0	17,2
Профессионализм	52,4	32,8	5,4	9,4

Юридические лица

Варианты ответа	В высокой	В средней	В низкой	Затруднились ответить
Честность	46,3	30,3	5,5	17,9
Вежливость	57,8	31,0	6,0	5,2
Порядочность	50,0	26,5	6,0	17,5
Профессионализм	53,0	30,0	5,5	11,5

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

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Да	17,2	15,8
Нет	82,5	84,0
Не ответили	0,3	0,2

Если Вы привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов), чем руководствовались? (Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в % от количества респондентов, которые привлекали посредников).

Варианты ответа	Физические лица	Юридические лица
Необходимостью экономии времени	59,5	63,5
Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов	29,6	39,7
Сложностью прохождения всех процедур получения услуги	25,2	25,4
Сложностью получения отдельных документов	14,7	11,1
Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата	7,8	7,9
Другое	0,9	3,2