

РОЗДІЛ 2. ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОСРЕЕСТРА НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ANALYSIS OF PERFORMANCE INDICATORS OF ROSREESTR ON THE TERRITORY OF THE RUSSIAN FEDERATION

УДК 332.7

Аннадурдыева Л.Г.

магистр

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Акимова М.С.

к.э.н., доцент кафедры «Кадастр недвижимости и право»

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Улицкая Н.Ю.

к.э.н., доцент кафедры «Кадастр недвижимости и право»

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Одной из задач статистического исследования является изучение взаимосвязей между явлениями и процессами с целью определения факторов, оказывающих основное влияние на их вариацию. В статье проведен анализ показателей эффективности деятельности Управления Росреестра Российской Федерации на основе статистической информации.

Ключевые слова: Росреестр, опрос, граждане, услуга, оценка, анализ.

Одним из завдань статистичного дослідження є вивчення взаємозв'язків між явищами і процесами, з метою визначення факторів, що здійснюють основний вплив на їх варіацію. У статті про-

ведено аналіз показників ефективності діяльності Управління Росреєстру Російської Федерації на основі статистичної інформації.

Ключові слова: Росреєстр, опитування, громадяни, послуга, оцінка, аналіз.

One of the tasks of statistical research is to study interrelationships between phenomena and processes in order to determine factors that have a major influence on their variation. The article analyses performance indicators of Rosreestr of the Russian Federation on the basis of statistical information.

Key words: Rosreestr, poll, citizens, service, evaluation, analysis.

Постановка проблемы. Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии Российской Федерации (Управление Росреестра) является органом исполнительной власти, оказывающим наиболее массовые, общественно значимые государственные услуги для физических и юридических лиц.

К основным направлениям деятельности Управления 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 учет недвижимого имущества, предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости.

Деятельность Управления Росреестра непосредственно затрагивает интересы граждан и бизнеса. Таким образом, качество исполнения функций регистрационно-учетными органами непосредственно влияет на общественное настроение и является важной основой обеспечения устойчивого и долгосрочного развития России.

Тем не менее, отсутствие четкости и простоты предоставления услуг, наличие значительных временных издержек вызывает в отношениях между гражданами и данным органом исполнительной власти определенные трения.

Анализ последних исследований и публикаций. Теоретической основой служат отечественные исследования по кадастровым систе-

мам. В процессе теоретической разработки вопросов использовались труды: М.О. Амонова, Е.А. Беляковой, А.А. Варламова, Т.В. Груздевой, О.С. Жидковой, Н.А. Киселевой, В.В. Ладыгина, Б.М. Пехова, В.А. Радченко, Е.А. Разомасовой, А.С. Чигрова и др.

Постановка задачи. Целью исследования является анализ показателей эффективности деятельности Управления Росреестра Российской Федерации на основе статистической информации.

Изложение основного материала исследования. Согласно данным социологического опроса, практически каждый пятый получатель государственных услуг имеет претензии к качеству работы территориальных органов Росреестра, предоставляющих данные услуги (рис. 1).

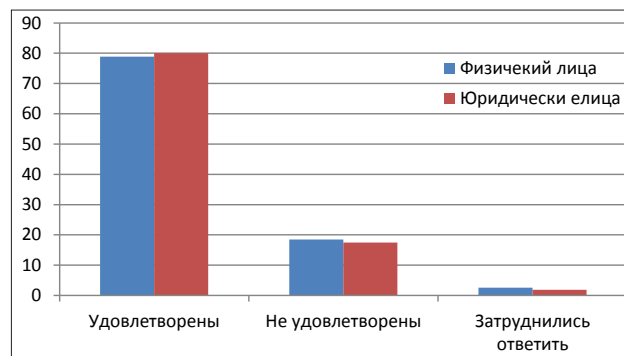


Рис. 1. Удовлетворенность качеством работы территориальных органов Росреестра в части предоставления государственных услуг (в %)

Опрос не зафиксировал значимых статистических отклонений в оценке деятельности территориальных органов Росреестра. 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 РАН-ХиГС для Минэкономразвития РФ. По этим данными 73,3% опрошенных оценивают качество предоставления услуг Росреестра как «хорошее» и 23,9% – как «плохое».

Анализ полученных данных показал, что при обращении за услугой чаще всего получателей не устраивают большие очереди. 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 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 – 5,2%.

Однако, почти все замечания к работе госучреждений так и остались не выраженными – по крайней мере, не зафиксированными официально. Так среди тех заявителей, чьи права ущемлялись при получении данной государственной услуги, а таких, по данным опроса, оказалось 1,8%, только каждый третий подал официальную жалобу на действия работников этих учреждений.

В целом можно констатировать, что оценка удовлетворенности населения качеством государственных услуг основана на оценочном суждении физических и юридических лиц и носит субъективный характер, сформированный на опыте получения данных услуг. Если рассматривать объективную сторону получения услуг, то оценка уровня качества предоставления услуг должна рассматриваться сквозь призму набора признаков выполняемой операции. Чаще всего определение возможно через количественные показатели, характеризующие различные аспекты этого процесса – через временные затраты, стоимость, количество обращений.

Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государствен-

ных и муниципальных услуг на 2015–2016 годы, утвержденной 10 июня 2011 г. распоряжением Правительства Российской Федерации установлено снижение среднего числа обращений граждан в орган государственной (муниципальной) власти для получения одной государственной (муниципальной) услуги к 2016 году до 1.

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 (рис. 2).

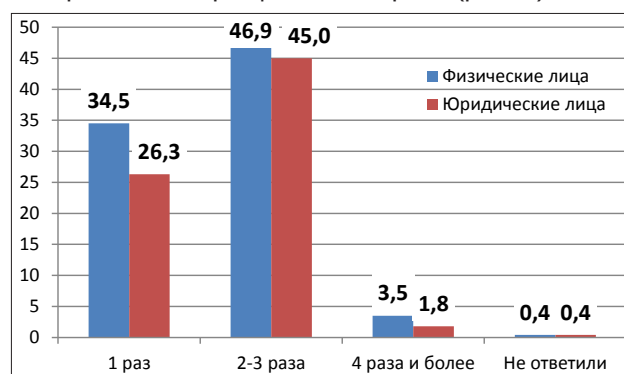


Рис. 2. Количество обращений в органы власти для сдачи документов (в %)

Вместе с тем, зачастую второе и последующее посещение могло быть вызвано теми или иными проблемами в подготовленных гражданином документах или в завышенных требованиях сотрудников при приеме документов.

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.

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 ЕГРН, кадастровых выписок.

В последние два года принято много законодательных решений, направленных на снижение административных барьеров в конкретных сферах экономики, на повышение уровня качества и доступности государственных (муниципальных) услуг. Так с целью стимулирования чиновников качественно, эффективно и в срок выполнять свои обязанности, вводится административная ответственность должностных лиц за несоблюдение административных регламентов в виде штрафов.

Несмотря на это, весьма значимым, с точки зрения получателей, остается вопрос о сроках оказания услуг (рис. 3).

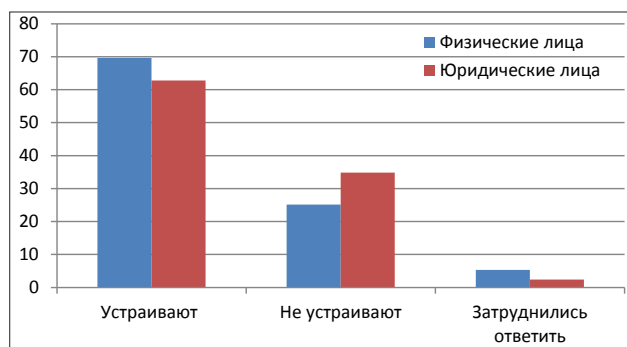


Рис. 3. Удовлетворенность сроками оказания государственных услуг (в %)

Каждого четвертого «рядового» гражданина и каждого третьего предпринимателя, по данным опроса, не устраивает оперативность работы регистрационных органов. Наибольшая удовлетворенность физических лиц сроками наблюдается в МФЦ 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%).

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

Выводы из проведенного исследования. Исследование позволило выявить реальное отношение населения и представителей предпринима-

тельских структур к системе регистрации в целом и к отдельным аспектам ее функционирования,

Одним из направлений повышения эффективности деятельности Росреестра в части предоставления государственных услуг могут служить организация и расширение сети многофункциональных центров, использование инновационных процессов на основе информационно-коммуникативных технологий (портала государственных услуг), организация «электронной очереди», предварительной записи через интернет, по телефону, при личном посещении, открытие дополнительных окон для записи, улучшение инфраструктуры предоставления услуг в целом.

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.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Лукина В.А. Социальная сущность и качество услуг организациям и населению, оказываемых органами государственного и муниципального управления: автореф. ... канд. соц. наук. 22.00.08. (социология управления). Москва. 2011.
2. URL: <http://lib.convdocs.org/docs/index-282222.html>
3. URL: <http://www.pandia.ru/text/78/306/12180-2.php>

REFERENCES:

1. Lukina V.A. (2011) *Sotsial'naya sushchnost' i kachestvo uslug organizatsiyam i naseleniyu, okazyvaemykh organami gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya* [The social essence and quality of services to organizations and people rendered by state and municipal government bodies] (PhD Thesis). Moscow.
2. URL: <http://lib.convdocs.org/docs/index-282222.html>
3. URL: <http://www.pandia.ru/text/78/306/12180-2.php>

Annadurdyeva L.G.

Master,

Penza State University of Architecture and Construction

Akimova M.S.

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,

Senior Lecturer at Department of Cadastre of Real Estate and Law,

Penza State University of Architecture and Construction

Ulitskaya N.Yu.

Candidate of Economic Sciences,

Senior Lecturer at Department of Cadastre of Real Estate and Law,

Penza State University of Architecture and Construction

**ANALYSIS OF PERFORMANCE INDICATORS OF ROSREESTR
ON THE TERRITORY OF THE RUSSIAN FEDERATION**

Activities of the Rosreestr Administration directly affect interests of citizens and business. Thus, the quality of functions performed by the registration and registration authorities directly affects the public mood and is an important basis for ensuring a stable and long-term development of Russia.

Nevertheless, the lack of clarity and simplicity in the provision of services, the presence of significant time costs causes certain frictions between the citizens and this executive authority.

This can be confirmed by the data of a sociological poll, according to which practically every fifth recipient of public services has claims to the quality of the work of the territorial bodies of Rosreestr that provide these services.

The analysis showed that when applying for a service, most recipients are not satisfied with large queues. This fact was noted by 49.8% of the respondents. Important factors for the formation of opinions of service recipients are the circumstances that arise in the process of providing the service: the complexity of filling out the official forms is 21.3%, the circulation in many offices (institutions) is 20.3%, the high cost of services (duties, payments) is 18.5%, inconvenient mode of work – 12.2%, lack of necessary information about services (application forms, procedure for granting, current taxes and fees, etc.) – 9.0%, insufficient professional level of employees – 6.0%, lack of visual information on the procedure for obtaining state dedicatory services (on the stands, on the official websites, etc.) – 5,6%, the inability to get advice or help information in the territorial bodies of the Russian Register – 5.2%.

In general, it can be stated that the assessment of people's satisfaction with the quality of public services is based on the value judgment of individuals and legal entities and is subjective in nature, based on the experience of obtaining these services. If we consider the objective side of obtaining services, then the assessment of the level of quality of service delivery should be considered through the prism of the set of characteristics of the operation being performed. Most often, the definition is possible through quantitative indicators that characterize various aspects of this process – through time costs, cost, and a number of applications.

One of the ways to increase the effectiveness of Rosreestr's activities in terms of providing public services can be the organization and expansion of a network of multifunctional centres, the use of innovative processes based on information and communication technologies (public services portal), the organization of an «electronic queue», pre-recording via the Internet, personal visit, opening additional windows for recording, improving the infrastructure of service provision in general.

In conclusion, it should be noted that the problem of the quality and accessibility of public services to citizens, as well as business entities, requires a constant and comprehensive study based on monitoring studies in order to assess the outcome of ongoing reforms at all stages and possible necessary adjustments to management impacts.