**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ СУБЪЕКТОВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВОПРОСУ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ РЕГИСТРАЦИИ ПРАВ СОБСТВЕННОСТИ НА НЕДВИЖИМОЕ ИМУЩЕСТВО И ПОСТАНОВКИ НА КАДАСТРОВЫЙ НА УЧЕТ**

Опрос проводился в рамках реализации мероприятия «Проведение анкетирования субъектов предпринимательской деятельности с целью выявления сложностей при оформлении документов по регистрации прав собственности на недвижимое имущество», утвержденного распоряжением Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 28.10.2019 № 658   
«О внесении изменений в распоряжение Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.08.2018 № 351-р «Об утверждении плана быстрых побед Кемеровской области на 2018 -2019 годы».

Цель исследования: оценка комфортности получения услуг в сфере регистрации прав собственности на недвижимое имущество и постановки на кадастровый на учет.

Задача исследования: выявление барьеров и трудностей, возникающих у предпринимателей при получении услуг в сфере регистрации прав собственности на недвижимое имущество и постановки на кадастровый на учет.

**Форма сбора данных**:

в электронном виде (через рассылку субъектам предпринимательской деятельности опросника в виде гугл-форрмы);

заполнение бумажного варианта анкеты (в окнах МФЦ Кемеровской области – Кузбасса при получении документов).

**Период проведения анкетирования**: август-сентябрь 2020 года

**Общее количество участников опроса** – 219, что можно считать достаточным для репрезентативной выборки и формирования выводов и предложений по итогам опроса.

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ**

1. **Получали ли вы в 2020 году услуги по постановке на кадастровый учет и (или) по регистрации права собственности недвижимого имущества?**

Большинство участников опроса (92, 2%) в 2020 году получали услуги по постановке на кадастровый учет и (или) по регистрации права собственности недвижимого имущества. Вместе с тем для дальнейшей аналитики комфортности получения данных услуг в расчет принимались все участники опроса (включая те 7,7%, что не получали услугу в 2020 году,   
но получали ранее).

1. **Наименование услуги, за которой Вы обратились**
2. **Знали ли Вы, куда и с какими документами необходимо обратиться для получения услуги?**
3. **Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования ?**

На диаграмме видно, что большинство респондентов (49%) до того, как подавать документы на регистрацию прав собственности, либо на постановку имущества на кадастровый учет предварительно консультировались по пакету документов, процедурам и срокам.

Среди тех, кто вошел в 29% (ответ «НЕТ») и 17% («не было необходимости») в дальнейшем лишь 19 респондентов столкнулись с трудностями различного характера (18%), 5 впоследствии ответили, что не сдали документы с первого раза.

1. **Источник информации о порядке и сроках процедур при регистрации прав собственности и постановке на кадастровый учет**

На диаграмме видно, что основной источник информации для субъектов МСП – это МФЦ (73%). Именно там они получают наиболее полную и исчерпывающую информацию о порядке и сроках получения документов.

В связи с этим целесообразно в качестве основного источника информации о порядке и сроках процедур при регистрации прав собственности и постановке на кадастровый учет для субъектов МСП рассматривать МФЦ, его официальный сайт, офисы оказания услуг в городах и районах области, а также обеспечить онлайн-консультирование посредством телефонной и интернет-связи.

1. **При постановке на кадастровый учет были ли у Вас или   
   у регистрирующего органа замечания по кадастровым работам?**

На диаграмме видно, что у большинства субъектов МСП, получающих услуги по постановке имущества на кадастровый учет работы кадастровыми инженерами были выполнены удовлетворительно, без замечаний.

1. **Как Вы выбирали кадастровых инженеров?**

Самым популярным ответом среди респондентов стал ответ «Обращаюсь к кадастровому инженеру не в первый раз» - 39%. Третий по популярности ответ – «По совету друзей» (13%).

Предположительно субъектам предпринимательской деятельности не хватает официальной информации при выборе на рынке кадастрового инженера, информации о компетенциях, качестве выполняемой работы. И до настоящего времени самым работающим источником информации является «сарафанное радио».

В связи с этим для повышения прозрачности услуг, предоставляемых кадастровыми инженерами, необходима популяризация среди субъектов МСП «Рейтинга» кадастровых инженеров.

«Рейтинг» предлагается размещать на сайте филиала ФГБУ Федеральная Кадастровая палата по Кемеровской области - Кузбассу, официальном сайте ГАУ «Мой бизнес. Кузбасс», а также информировать о существовании данного рейтинга бизнес в ходе информационных рассылок либо при проведении коммуникационных мероприятий с МСП.

1. **С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги? (отметить не более 5 вариантов)**

На диаграмме видно, что большинство респондентов не столкнулись с трудностями при получении услуги.

Вместе с тем, 9,6% респондентов отметили длительный сроки рассмотрения документов и 3,9 % - большие очереди.

Также в ходе опроса респондентам было предложено написать иные трудности, на их взгляд, которые не приведены в перечне, но возникли у них при получении услуг. Особо были отмечены большие очереди при приеме документов и отсутствие информации об услуге (о форме заявлений, о порядке предоставления услуги, действующих госпошлинах и др.)

1. **Удалось ли Вам сдать документы на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

Большинство респондентов (202 человека) ответили, что документы были приняты с первого раза и лишь 17 – что со второго. Вместе с тем, далее, при ответе на следующий вопрос «**По какой причине Вам не удалось сдать документы с первого раза»** 39 человек (18%) ответили по каким причинам у них не получилось сдать документы с первого раза\*

\*Это может быть связано с тем, что та часть отвечающих, что не сформировала полный пакет документов сразу (и по этой причине не удалось сдать их с первого раза) не считала данную попытку как неудачную, так как она произошла по их вине.

1. **По какой причине Вам не удалось сдать документы с первого раза**

На диаграмме видно, что равное количество заняли ответы «Ошибка кадастровых инженеров» и «Неполный комплект документов» - по 15 респондентов (38%) и на втором месте – большие очереди в МФЦ.

На дополнительный вопрос «Укажите в свободной форме причину, по которой не удалось сдать документы с первого раза» были получены следующие ответы:

|  |  |
| --- | --- |
| * не верно подготовил документы - | 1 ответ |
| * не с первого раза прошла оплата госпошлины - | 1 ответ |
| * ошибки технического плана - | 1 ответ |
| * ошибка кадастровых инженеров - | 1 ответ |

1. **Сколько времени ушло на подготовку и утверждение межевого плана?\*\***

*\*\* На данный вопрос ответили 101 респондент (кому в процессе получения услуг необходимо было готовить межевой план)*

На диаграмме видно, что 28 % смогли оперативно подготовить и утвердить межевой план. Большая часть респондентов (60%) ответили, что у них на это ушло до 30 дней, а у 12% опрошенных эта процедура затянулась на период более 30 дней. Таким образом необходимо провести более детальную аналитику этапов (шагов) субъекта МСП при подготовке и утверждении межевого плана с целью выявления барьеров, с которыми сталкиваются предприниматели, разработать мероприятия по их устранению.

1. **Сколько дней потребовалось на согласование границ земельного участка?\*\*\***

*На данный вопрос ответили 95 респондент (кому в процессе получения услуг необходимо было согласовать границы участка)*

На диаграмме видно, что для большинства субъектов МСП (51%) время, требуемое для согласования границ земельного участка составило   
«11-30 дней», для 17% - еще больше (более 30 дней). Для оптимизации процедуры по согласованию границ земельного участка и сокращению ее сроков необходимо провести более детальную аналитику этапов (шагов) субъекта МСП при согласовании границ земельного участка, выявить барьеры, которые приводят к затягиванию процесса, разработать мероприятия по их устранению.

1. **Сколько дней потребовалось на утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории? \*\*\*\***

*\*\*\*\*На данный вопрос ответили 91 респондент (кому в процессе получения услуг необходимо было утвердить схему земельного участка на кадастровом плане территории)*

На диаграмме видно, что для большинства респондентов процедура утверждения схемы земельного участка на кадастровом плане территории затянулась на период более 10 дней. Треть респондентов ответили, что уложились в период 7-10 дней и лишь 20% сделали это быстро – в срок до 6 дней.

В связи с этим для оптимизации процедуры по согласованию схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории и сокращения ее сроков необходимо провести более детальную аналитику этапов (шагов) субъекта МСП, выявить барьеры, которые приводят к затягиванию процесса, разработать мероприятия по их устранению.

1. **Какие дополнительные процедуры пришлось пройти при постановке на кадастровый учет?**

На диаграмме приведено распределение ответов респондентов о причинах дополнительных процедур (в количестве ответов). Наиболее часто встречающаяся причина – «Повторная сдача документов из-за ошибок в межевом плане».

1. **Сколько дней ушло на подачу пакета документов для постановки на государственный кадастровый учет?**

На диаграмме видно, что постановка на государственный кадастровый учет у большинства респондентов произошла очень быстро – в срок до 7 дней (64%). Затянулась процедура на срок более 39 дней всего у 5% опрошенных.

1. **Оцените по 5-ти бальной шкале необходимость предоставления дополнительных документов (где 1- запрашивалось очень много дополнительных документов, 5- дополнительные документы не запрашивались)**

У большинства респондентов дополнительные документы не запрашивались.

Дополнительно субъекта МСП был задан вопрос о том, какие дополнительные процедуры пришлось им пройти при регистрации прав собственности на недвижимое имущество (кроме права собственности на земельный участок). Были получены следующие ответы:

|  |  |
| --- | --- |
| Вариант ответа | Количество ответов |
| нет дополнительных процедур | 210 |
| дополнительные документы | 2 |
| изменение кадастрового плана | 1 |
| регистрация права собственности на помещение | 1 |
| регистрация договора аренды на нежилое помещение | 1 |
| регистрация/расторжение договора аренды на земельный участок | 1 |
| получение нотариальной доверенности | 1 |
| ипотека, залог имущества | 1 |
| составление договора | 1 |

1. **Оцените по 5-тибальной шкале (где 1- очень долго, 5- очень быстро) скорость постановки на кадастровый учет и (или) регистрацию права собственности недвижимости**

Скорость постановки на кадастровый учет и/или регистрация права собственности недвижимости также оценена большинством респондентов как отличная и хорошая.

1. **Оцените по 5-ти бальной шкале профессионализм органов, принимающих документы (1 – специалисты полностью не компетентны, 5 – специалисты высоко профессиональные)**

Профессионализм органов, принимающих документы также оценен высоко (82%), что говори об эффективности реализуемых мероприятий по обучению и повышению квалификации специалистов МФЦ.

1. **Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной услуги**

На данный вопрос лишь 12 респондентов ответили «Да». Подавляющее большинство субъектов МСП (207) ответили «Нет», что говорит о системной работе при приеме документов, регистрации и выдаче.

Среди ситуаций, в которых респонденты сталкивались с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной услуги, были указаны следующие:

* отсутствует межведомственное взаимодействие между структурами;
* только в части необоснованных приостановок со стороны регистраторов г. Кемерово (при необходимости общения не возможно до них дозвониться, а коллеги отказывают позвать специалиста к телефону);
* прекращали государственную регистрацию при регистрации ипотечных каникул (внесение изменений в документарную закладную) из-за отсутствия оплаченной гос. пошлины
* не однократное посещение МФЦ.

1. **Дайте предложения по усовершенствованию работы по постановке имущества на государственный кадастровый учет и регистрацию права собственности недвижимого имущества**

Получены следующие предложения (в редакции респондентов):

|  |  |
| --- | --- |
| Предложение | Количество ответов |
| очень долго проходят обработку документы в отделе архитектуры, необходимо ускорить | 2 |
| увеличить количество специалистов | 1 |
| нужно иметь возможность для связи с кадастровыми инженерами | 2 |
| больше людей и окон в МФЦ |  |
| сократить сроки рассмотрения документов | 5 |
| установить взаимосвязь по предоставлению документов между кадастровым инженером и специалистом МФЦ | 1 |
| усовершенствовать программу по приему документов | 1 |
| в письменных отказах в постановке на кадастровый учет часто содержание оснований пространное, не имеющее однозначного толкования для применения, нет конкретики в доступной форме, что необходимо выполнить или предоставить | 1 |
| рассылка на электронную почту уведомлений о приостановлении КУ или государственной регистрации. | 1 |
| повышать компетентность специалистов | 2 |
| подключить к работе нумерацию талонов над окнами в МФЦ  г. Киселевска |  |
| быстрее принимать посетителей (ускорить процесс работы) | 2 |
| не удобно оплачивать плату за предоставление сведений из ЕГРН (раньше было удобнее) | 1 |
| по возможности проводить курсы по онлайн регистрации | 1 |
| выделить специалиста для работы с юридическими лицами (хотя бы по предварительной записи) | 1 |
| для осуществления органами местного самоуправления муниципальных услуг и вытекающих обязательств по регистрации прав на земельные участки, в том числе регистрация договоров ЕГРН считаем необходимым обеспечение разработки специального порядка подачи заявления в органы государственной регистрации для подразделений органов местного самоуправления, осуществляющих предоставление муниципальных услуг | 1 |
| копирование документов на месте регистрации сотрудникам центра, сразу исключится недопонимание и многократное посещение центра | 1 |

**ОБЩИЕ ВЫВОДЫ**

Информация о том куда, как и какие документы необходимо сдавать для получения услуг при регистрации права собственности и постановке имущества на кадастровый учет доступна для субъектов предпринимательской деятельности, сложностей в ее получении нет.

Большинство субъектов прежде чем регистрировать имущество или оформлять постановку на кадастровый учет предварительно консультируются (уточняют порядок, перечень документов и сроки их подготовки)

Основным источником информации о порядке предоставления услуг, пакете необходимых документов и сроках являются МФЦ. В связи с этим целесообразно офисы МФЦ в городах и районах области, официальный сайт уполномоченного МФЦ рассматривать основным каналом информации для субъектов МСП, и на их основе обеспечить информирование предприниматели о порядке и с

роках услуг, а также организовать онлайн-консультирования посредством телефонной и интернет-связи.

Для выбора кадастрового инженера предприниматели обращаются к «проверенным» специалистам по совету друзей, либо к тем, с которыми уже был положительный опыт сотрудничества. Таким образом нет официальной информации, на основании которой можно определиться с выбором кадастрового инженера, в тоже время от качества его работы зависят сроки получения услуг по постановке имущества на кадастровый учет. В связи с этим необходима популяризация среди предпринимателей такого инструмента как «Рейтинг кадастровых инженеров». Рейтинг необходимо размещать на сайте филиала ФГБУ Федеральная Кадастровая палата по Кемеровской области - Кузбассу, официальном сайте ГАУ «Мой бизнес. Кузбасс», а также информировать о существовании данного рейтинга бизнес в ходе информационных рассылок либо при проведении коммуникационных мероприятий с МСП.

Анкетирование выявило существование барьеров при подготовке и утверждении межевого плана, согласовании границ земельного участка и утверждении схем расположения земельного участка на кадастровом плане. Большинство респондентов отмечали варианты ответов с большими сроками получения услуг. В связи с этим необходимо боле детально изучить этапы (шаги) субъектов МСП при получении данных услуг, выявить барьеры, которые приводят к увеличению сроков и разработать мероприятия по устранению данных барьеров.

Качество получения услуг (необходимость предоставления дополнительных документов, качество и профессионализм персонала, принимающего документы, а также сроки получения услуг) большинством респондентов оценены на «хорошо» и «отлично».

Среди ситуаций, в которых респонденты сталкивались с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной услуги были указаны такие причины как отсутствие межведомственное взаимодействие между структурами и необходимость неоднократного посещения МФЦ.

В качестве предложений по усовершенствованию работы по постановке имущества на государственный кадастровый учет и регистрации права собственности недвижимого имущества было предложено рассмотреть возможность по сокращению сроков рассмотрения документов, ускорить прием посетителей в МФЦ, а также повышать компетентность специалистов МФЦ.