

**КАЧЕСТВО УСЛУГ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ  
НЕДВИЖИМЫМ ИМУЩЕСТВОМ**

**Мамонтова С.А.**

**Красноярский государственный аграрный университет, Красноярск, Россия**

*В статье рассматривается роль многофункциональных центров в системе управления недвижимым имуществом, приведены результаты оценки качества услуг многофункциональных центров на примере г. Канска.*

**Ключевые слова:** недвижимое имущество, управление недвижимостью, многофункциональный центр, государственные услуги, единый государственный реестр недвижимости, кадастровый инженер, Росреестр.

**QUALITY OF SERVICES OF MULTIFUNCTIONAL CENTERS IN REAL ESTATE MANAGEMENT  
SYSTEM**

**Mamontova S.A.**

**Krasnoyarsk state agrarian university, Krasnoyarsk, Russia**

*The article examines the role of multifunctional centers in the real estate management system, presents the results of assessing the quality of services of multifunctional centers on the example of Kansk.*

**Key words:** real estate, real estate management, multifunctional center, public services, unified state register of real estate, cadastral engineer, Rosreestr.

Эффективный оборот недвижимого имущества является одним из основополагающих процессов, обеспечивающих функционирование системы управления недвижимостью. В процессе оборота недвижимость перераспределяется между эффективными собственниками, приносит им доход, способствует наполнению бюджетов различных уровней [1].

Оборот недвижимого имущества невозможен без качественной информационной основы, роль которой играет сформированный на данный момент Единый государственный реестр недвижимого имущества (ЕГРН), ведение и предоставление данных и которого осуществляется Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестром) посредством предоставления государственных услуг [2, 3, 4, 5].

Гражданам, юридическим лицам, органам власти и органам местного самоуправления Росреестр предлагает несколько вариантов предоставления основных услуг в сфере оборота недвижимого имущества, в том числе по экстерриториальному принципу (при подаче заявления и необходимых документов для реализации государственного кадастрового учета и государственной регистрации прав на объект недвижимости, расположенного в другом субъекте Российской Федерации):

- на официальном сайте Росреестра (предоставление услуг в электронной форме);
- в офисах Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которые расположены на всей территории РФ;
- в офисах кадастровых палат.

Заявители также имеют возможность получить документы с результатом предоставления государственной услуги почтовым отправлением.

Многофункциональные центры имеют полномочия предоставления государственных услуг Росреестра:

- предоставление сведений из единого государственного реестра недвижимости (ЕГРН);
- постановка на кадастровый учет;
- регистрация прав на недвижимое имущество.

Обращение в Многофункциональные центры представляет собой способ для получения государственных услуг. Взаимодействуя с МФЦ, Росреестр обеспечивает повышения качества предоставления услуг по принципу «одного окна». Со всеми МФЦ, расположенными в разных субъектах Российской Федерации, заключены соглашения о взаимодействии по оказанию

государственных услуг ведомства. В городе Канске услуги Росреестра можно получить в Многофункциональном центре, расположенном по адресу: г. Канск, мкр. Северный, 34.

Отметим, что обращаются в многофункциональные центры, например, для целей внесения сведений в ЕГРН, как сами собственники недвижимости, так и их представители.

Зачастую, для простоты и удобства взаимодействия Росреестра и кадастрового инженера при заключении договора на проведение кадастровых работ в стоимость включается услуга «подача документов». Для реализации данного взаимодействия собственник оформляет нотариально заверенную доверенность на кадастрового инженера с подобным содержанием: «...доверяю сдать необходимый пакет документов на регистрацию и кадастровый учет в Управление федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Красноярскому краю, с правом подачи заявления о приостановлении государственной регистрации, получения уведомления о приостановлении государственной регистрации, сообщения об отказе в государственной регистрации, внесения изменений в записи ЕГРН, внесения изменений в документы, с правом оплаты тарифов, сборов, пошлин, с правом получения свидетельств о государственной регистрации права и всех зарегистрированных документов, с правом подачи заявления об исправлении технических ошибок, расписываться за меня и совершать все действия, связанные с выполнением этого поручения...».

Таким образом, оплата услуги «подача документов» через МФЦ в Росреестр кадастровым инженером увеличивает стоимость кадастровых работ, однако, как правило, упрощает и ускоряет процесс взаимодействия с органом регистрации.

В случае получения неоднократных уведомлений о приостановлении кадастрового учета и регистрации прав с необходимостью вносить изменения в межевой план, технический план либо акт обследования, взаимодействие «кадастровый инженер – собственник – МФЦ – Росреестр – МФЦ – собственник – кадастровый инженер» упрощается и имеет вид: «кадастровый инженер– МФЦ – Росреестр – МФЦ– кадастровый инженер». При этом правообладатель объекта недвижимости имеет возможность экономить свое время.

Также немаловажным фактором является качество подачи документов. Правообладатели объектов недвижимости, в силу своей некомпетентности, могут допускать ошибки: предоставление неполного пакета документов, оплата несоответствующего размера государственной пошлины и т.п., что в дальнейшем влечет за собой отказ в рассмотрении заявления, либо приостановление учета и регистрации.

При этом сотрудники МФЦ не всегда имеют возможность осуществить консультацию заявителя. Таким образом, при подаче документов непосредственно кадастровым инженером минимизируется возможность допустить ошибки на данном этапе.

Большое значение уделяется результатам взаимодействия Росреестра и Многофункциональных центров, эта информация служит для дальнейшего продвижения и улучшения качества предоставления услуг. Основой для проведения анализа может послужить оценка качества, основанная на мнении и настроении заявителя после получения услуги Росреестра, воспользовавшегося услугами МФЦ. Существует несколько возможностей выразить свое мнение о предоставлении той или иной услуги:

- заполнить анкету в одном из Многофункциональных центров;
- дать оценку качества на сайте «Ваш контроль»;
- в ответ на смс от информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг с номера 0919 дать оценку от 1 до 5 баллов;
- в сети интернет и другое.

Отметим, что в МФЦ г. Канска заявителю могут предложить заполнить анкету, в которой есть возможность оценить качество предоставления услуги. В такой анкете можно оценить следующее: территориальную удовлетворенность, режим работы МФЦ; места общего пользования; размещение сопутствующих услуг, качество информационных материалов; процесс предоставления услуги; сайт МФЦ.

На основании Постановления Правительства Красноярского края от 20 сентября 2011 года №551-п «О внесении изменений в Постановление Правительства Красноярского края от 23.11.2009 №598-п «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Красноярском крае» на 2010 - 2012 годы» и признании утратившими силу некоторых Постановлений Правительства Красноярского края» [6], начиная с 2011 г. (год открытия МФЦ г. Канска) и до настоящего момента осуществляются проверки качества работы МФЦ путем анкетирования.

В период с 16 декабря по 21 декабря 2019 г. проводилось внутреннее анкетирование заявителей, в том числе кадастровых инженеров, обратившихся за услугами Росреестра, была проведена общая оценка результатов анкетирования за данный период.

В анкетировании за 16 декабря 2019 года участвовало 18 человек. Было выявлено, что в среднем 89 % анкетлируемых были удовлетворены, обратившись за услугой Росреестра в МФЦ, 5,5 % заявителей затруднялись ответить и 5,5 % (1 чел.) оставили негативный отзыв. Обслуживание данных заявителей в 94,5% случаев происходило до 45 минут, но 5,5% ждали до 1,5 часов. При этом специалисты обслужили заявителей вежливо на 83,5 и только 16,5 % вели себя сдержанно.

За 17 декабря 2019 года принять участие в анкете согласились 29 респондентов. Было выявлено, что в среднем 93,2 % анкетлируемых были удовлетворены, обратившись за услугой Росреестра в МФЦ, 3,4 % заявителей затруднялись ответить и 3,4 % оставили негативный отзыв. Обслуживание заявителей в 89,7% случаев происходило до 45 минут, но 6,9% ждали до 1,5 часов, к сожалению 1 (3,4%) заявителю пришлось ждать свыше 1,5 часов. При этом специалисты обслужили заявителей вежливо на 93,2% и только 6,8 % вели себя сдержанно.

Количество анкетлируемых за 18 декабря 2019 года составило 27 человек. Было выявлено, что в среднем 85,2 % анкетлируемых были удовлетворены, обратившись за услугой Росреестра в МФЦ, 7,4 % заявителей затруднялись ответить и 7,4 % оставили негативный отзыв. В этот день обслуживание данных заявителей в 92,6% случаев происходило до 45 минут, но 3,7% ждали до 1,5 часов, к сожалению 3,7 % заявителей пришлось ждать свыше 1,5 часов. При этом специалисты обслужили заявителей вежливо на 96,3% и только 3,7 % вели себя сдержанно.

20 человек приняли участие в анкетировании 19 декабря 2019 года. Было выявлено, что в среднем 85 % анкетлируемых были удовлетворены, обратившись за услугой Росреестра в МФЦ, 10% заявителей затруднялись ответить и 5% оставили негативный отзыв. 19.12.2019 обслуживание данных заявителей в 85% случаев происходило до 45 минут, но 10% ждали до 1,5 часов, 1 (5%) заявителю пришлось ждать свыше 1,5 часов. При этом специалисты обслужили заявителей вежливо на 95% и только 5 % вели себя сдержанно.

За 20 декабря 2019 года в анкетировании согласились участвовать 15 заявителей. Было выявлено, что в среднем 80 % анкетлируемых были удовлетворены, обратившись за услугой Росреестра в МФЦ, 13,3 % заявителей затруднялись ответить и 6,7% оставили негативный отзыв. За 20.12.2019 обслуживание данных заявителей в 73,3% случаев происходило до 45 минут, но 26,7% ждали до 1,5 часов. При этом специалисты обслужили заявителей вежливо на 93,3%, 6,7 % вели себя сдержанно.

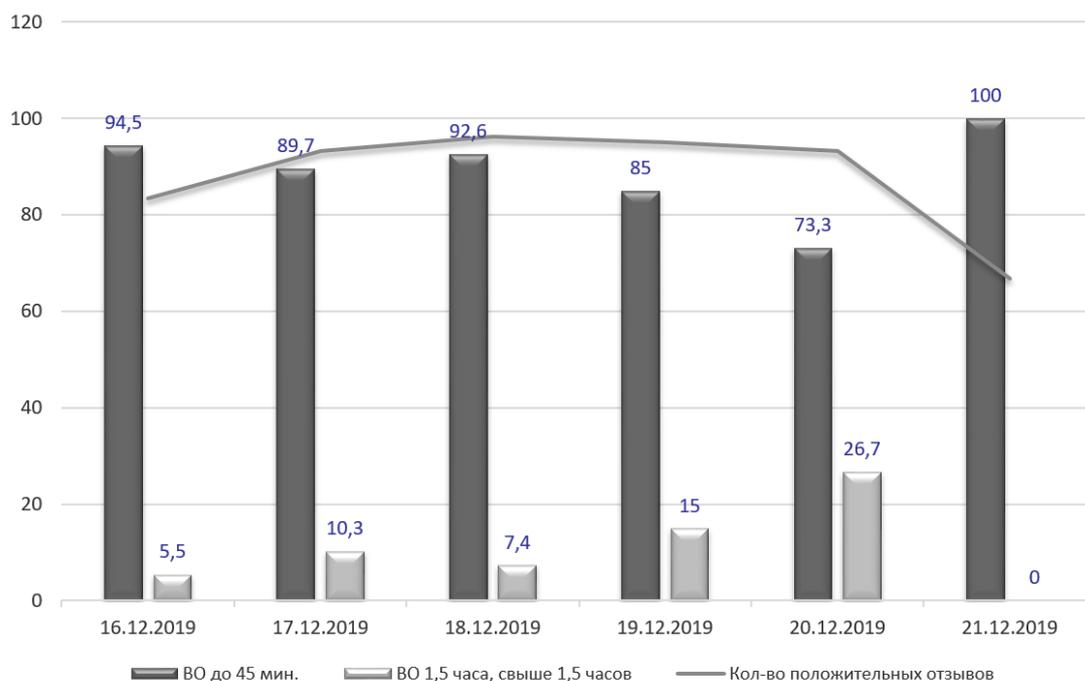
В анкете за 21 декабря участвовало лишь 3 заявителя. Было выявлено, что в среднем 66,7 % анкетлируемых были удовлетворены, обратившись за услугой Росреестра в МФЦ, и 33,3% оставили негативный отзыв. 21.12.2019 обслуживание данных заявителей в 100% случаев происходило до 45 минут. Специалисты службы приема и выдачи на 66,7% вежливо обслужили своих заявителей, 33,3% вели себя сдержанно.

По приведенным данным можно предположить, что основной причиной для отрицательных отзывов является длительное ожидание в очереди (рис. 1).

Анализируя полученную информацию, можно сделать вывод о необходимости увеличения специалистов службы приема и выдачи документов для более быстрого предоставления услуг заявителям, вследствие чего время ожидание в очереди сократится.

Также при заполнении данных анкет, заявителями были сделаны следующие отзывы и замечания: предлагалось разместить еще несколько электронных табло для вызова заявителей по талону; респонденты также считают необходимым давать более подробную информацию для заполнения заявлений, информации о пакете документов, необходимых для предоставления услуги.

Сделать вывод, какое количество из опрошенных респондентов являлось именно кадастровыми инженерами, сделать невозможно: данный критерий не учитывался при анкетировании. Можно предположить, что в большинстве случаев собственники подают документы при личном обращении, экономя средства и отказываясь от услуги инженера «под ключ». При этом можно сделать вывод, что спрос на подобного рода услуги, где результатом работ является не диск с межевым или техническим планом, а выписка из ЕГРН на зарегистрированный объект, будет расти. Это обусловлено тем, что, зачастую, собственники попадают в ситуацию, когда в ответ на поданные документы получают уведомление о приостановлении учета и регистрации прав, а кадастровый инженер по каким-либо причинам отказывается устранять замечания. Таким образом, можно предположить, что количество обращений непосредственно кадастровым инженером в МФЦ может увеличиваться.



*Рисунок 1 – Зависимость положительных отзывов от количества времени ожидания в очереди (ВО), выражено в %*

Отметим, что при проведении анкетирования граждан был также проведен опрос сотрудников МФЦ г. Канска, по результатам были зафиксированы следующие замечания: устаревшая техника, нехватка кадров, большой объем работы при низкой оплате труда, что вызывает большую текучесть кадров. В связи с частой сменой сотрудников, снижается квалификация сотрудников и увеличивается обслуживание на каждого заявителя.

Из вышеизложенного можно сделать вывод, что многофункциональные центры на данный момент занимают значимую роль в сфере предоставления государственных услуг Росреестра, а значит и в системе управления недвижимым имуществом. По результатам опроса заявителей в г. Канске, большинство из них довольны качеством предоставления услуг. Взаимодействие между Росреестром и Многофункциональными центрами не стоит на месте, постоянно расширяется сеть центров предоставления государственных и муниципальных услуг, проводится оценка качества их предоставления. Вместе с тем, для дальнейшего повышения качества предоставления услуг МФЦ необходимо улучшить их техническое кадровое обеспечение.

### Литература

1. Рогатнев Ю.М., Веселова М.Н., Щерба В.Н., Хоречко И.В., Апретов В.Н., Тимонина С.А., Долматова О.Н., Литвинова А.В. Современные проблемы землеустройства и кадастров. Учебное пособие / Под редакцией Ю.М. Рогатнева. Омск, 2013.
2. Горюнова О.И. Единый государственный реестр недвижимости в системе государственного управления земельными ресурсами. Современные проблемы землеустройства, кадастров и природообустройства: материалы Национальной научной конференции. Изд-во: Краснояр. гос. аграр. ун-т. Красноярск, 2019. С. 63-66.
3. Колпакова О.П., Романов Р.В. Современное состояние системы регистрации объектов капитального строительства. Проблемы современной аграрной науки: материалы международной научной конференции. Изд-во: Краснояр. гос. аграр. ун-т. Красноярск, 2018. С. 25-27.
4. Летягина Е.А. Пути решения проблем достоверности сведений Единого государственного реестра недвижимости при осуществлении государственного кадастрового учета. Современные проблемы землеустройства, кадастров и природообустройства: материалы Национальной научной конференции. Изд-во: Краснояр. гос. аграр. ун-т. Красноярск, 2020. С. 70-73.
5. Мартынова Е.А. Несоответствие фактических сведений об объектах недвижимости сведениям единого государственного реестра недвижимости. Современные проблемы

землеустройства, кадастров и природообустройства: материалы Национальной научной конференции. Изд-во: Краснояр. гос. аграр. ун-т. Красноярск, 2019. С. 188-192.

6. Постановление Правительства Красноярского края от 20 сентября 2011 года №551-п «О внесении изменений в Постановление Правительства Красноярского края от 23.11.2009 №598-п «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Красноярском крае» на 2010 - 2012 годы» и признании утратившими силу некоторых Постановлений Правительства Красноярского края». Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/444703905>.