

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА**  
**об анкетном опросе посетителей Управления Федеральной регистрационной**  
**службы**  
**по Ивановской области.**

Опрос проводился сотрудниками Управления с 14 по 21 февраля 2006г. по полустандартизированной, анонимной анкете разработанной отделом организационного обеспечения, планирования и контроля Управления. Копия анкеты прилагается.

В опросе, в центральном аппарате Управления, приняло участие 106 посетителей. Аналогичный опрос проводился в июле 2005 года.

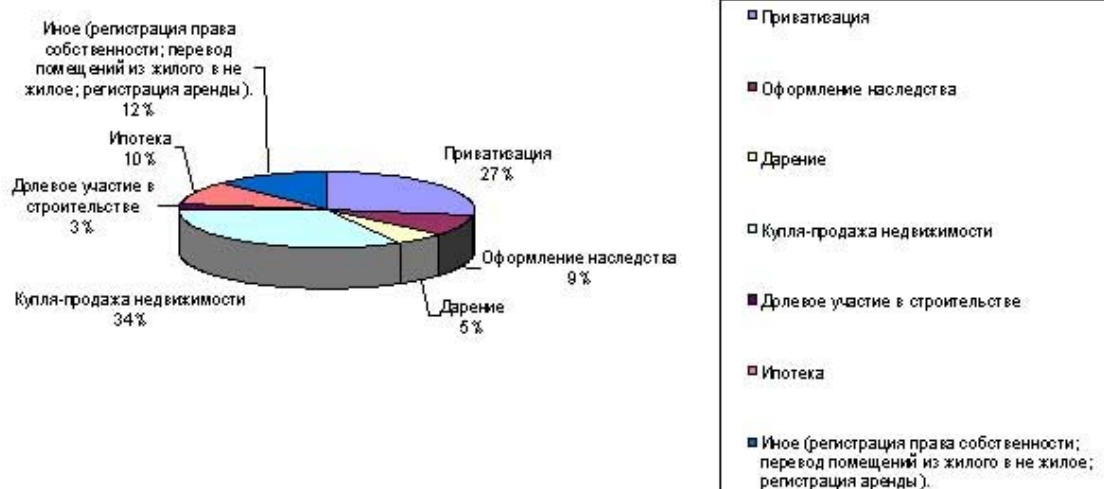
Цель опроса - выяснение отношения граждан к организации приема документов на государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним в Управлении Федеральной регистрационной службы по Ивановской области.

В ходе анализа заполненных анкет, все бланки были признаны действительными (правильно заполненными), без пропусков и демонстративно выраженного мнения.

Анализ ответов респондентов на поставленные вопросы выглядит следующим образом.

**Вопрос 1 «По какому вопросу Вы обратились в Управление?».**

	Варианты ответов	% ответивших (июль 2005 г.)	% ответивших (февраль 2006 г.)
.	Приватизация	29%	27,7%
.	Оформление наследства	13%	8,9%
.	Дарение	6%	5,4%
.	Купля-продажа недвижимости	41%	34%
.	Долевое участие в строительстве	-	2,6%
.	Ипотека	-	9,8%
.	Иное (регистрация права собственности; перевод помещений из жилого в не жилое; регистрация аренды)	11%	12,5%

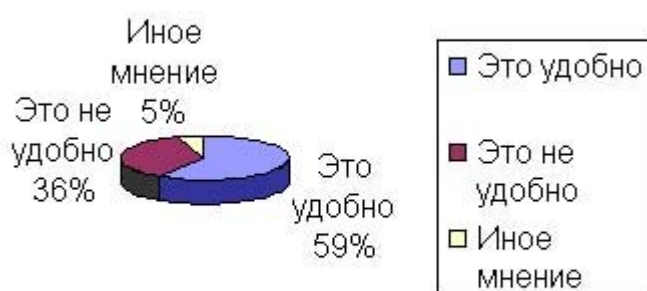


Необходимо сказать, что по сравнению с предыдущим опросом, наметилась относительно небольшая тенденция на снижение количества обращений для регистрации договоров приватизации (на 1,3%) и заметно снижение количества обратившихся для оформления сделок на 7%. Но, на этом фоне произошло заметное увеличение обращений по поводу оформления ипотеки (10% от всех заявителей), около 3% - долевого участия в строительстве жилья - в июле таких обратившихся, среди опрошенных граждан не было.

## Вопрос 2 «Как Вы относитесь к организации приема по предварительной записи (по талонам)?»

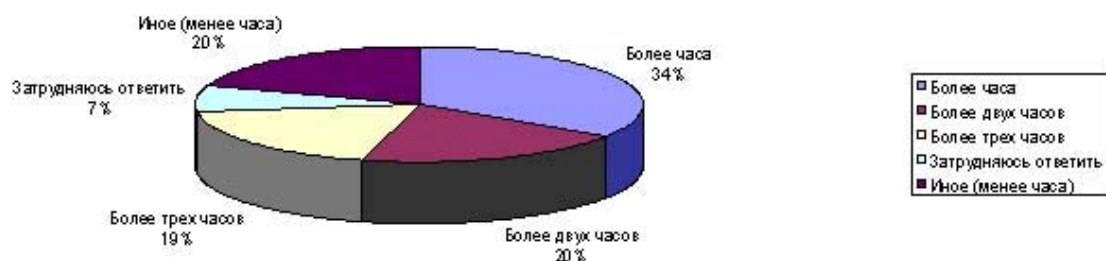
Сравнительный анализ результатов двух опросов позволяет говорить о том, что по-прежнему, около 60% опрошенных предпочитают, чтобы прием документов на регистрацию осуществлялся по предварительной записи. Но необходимо отметить, что если в июле прошлого года это желание было обусловлено именно наличием больших очередей, то в настоящее время при их практическом отсутствии граждане все еще доверяют устоявшемуся мнению об их наличии. После хождения по инстанциям (БТИ, земельный комитет, кадастровая палата и т. д., где нередко достаточно большие очереди), собирая документы для регистрации, и тратя для этого не мало времени и сил люди подчас убеждены в том, что, для подачи документов в Управление Росрегистрации по Ивановской области не обойтись без длительного сидения в коридорах Управления. Иногда сами посетители очень удивляются, когда видят ситуацию, прямо противоположную той которую они себе представляли. Нельзя упускать из виду, что муссирование слухов о «наших» очередях иногда выгодно некоторым слоям населения. Нам известны случаи продажи талонов (во времена, когда они были введены), как и случаи продажи очереди за ними и для подачи документов.

	Варианты ответов	% ответивших (июль 2005 г.)	% ответивших (февраль 2006 г.)
.	Это удобно	57%	59,1%
.	Это не удобно	34%	35,5%
.	Иное мнение (запись по телефону на определенное время; выдавать талоны прямо в БТИ)	9%	5,4%



На вопрос «**Сколько времени Вы потратили на ожидание приема при обращении в Управление?**» 55% опрошенных (64% в июле) ответили – «менее двух часов». Эти факты свидетельствуют о том, что даже при наличии больших очередей прилагаются усилия сотрудников Управления для организации приема и тем самым лишь заметно увеличивается нагрузка на сотрудников. Однако февральские данные дают основание сделать вывод, что при заметном увеличении приема пакетов документов для регистрации ипотеки и долевого участия в строительстве жилья (это довольно трудоемкий процесс) увеличивается время, затрачиваемое для приема одного пакета документов, что ведет к увеличению времени, которое тратят граждане в ожидание приема.

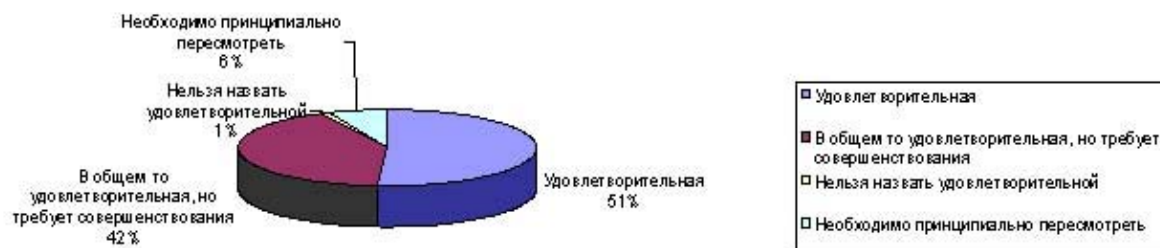
	Варианты ответов	% ответивших (июль 2005 г.)	% ответивших (февраль 2006 г.)
.	Более часа	18%	34,4%
.	Более двух часов	2%	19,8%
.	Более трех часов	16%	18,7
.	Иное (менее часа)	46%	19,8%
.	Затрудняюсь ответить	18%	7,3%



#### Вопрос 4 «Что Вы можете сказать об организации процесса приема-выдачи документов?».

Как и в июле прошлого года, 92% опрошенных признали организацию процесса приема-выдачи документов в Управлении удовлетворительной либо удовлетворительной, но требующей дальнейшего совершенствования.

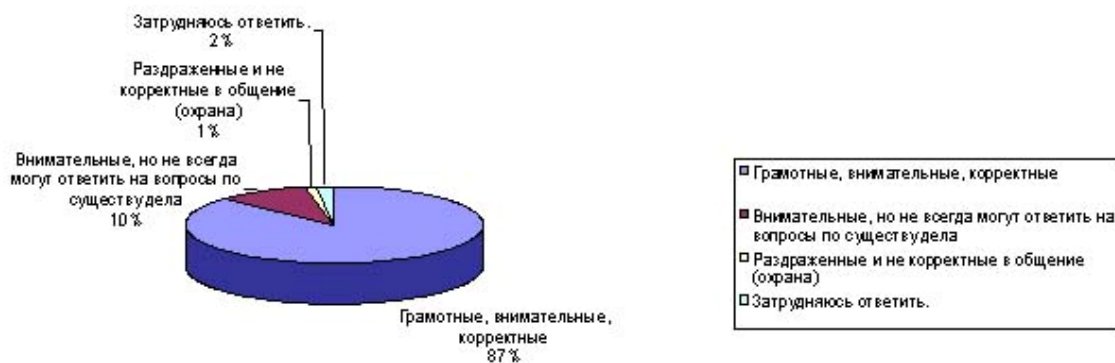
	Варианты ответов	% ответивших (июль 2005 г.)	% ответивших (февраль 2006 г.)
.	Удовлетворительная	65%	51,1%
.	В общем удовлетворительная, но требует совершенствования	27%	41,5%
.	Нельзя назвать удовлетворительной	3%	1%
.	Необходимо принципиально пересмотреть	5%	6,4%



### Вопрос 5 «Какое мнение у Вас сложилось о работе специалистов, принимающих документы?».

Достаточно высоко посетители Управления оценили профессиональные качества сотрудников ведущих прием документов на регистрацию. Около 86% высказались о них как о грамотных, внимательных и корректных служащих. Обращает внимание факт хоть и не большого (на 2,2%), но роста ответов респондентов, которые высказали мнение о том, что не всегда сотрудники, ведущие прием могут ответить на вопросы по существу дела.

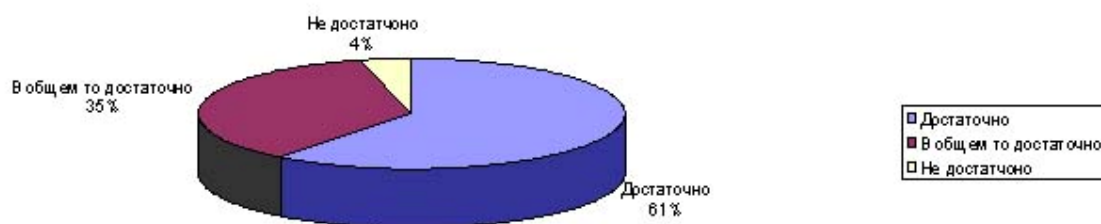
Варианты ответов	% ответивших (июль 2005 г.)	% ответивших (февраль 2006 г.)
Грамотные, внимательные, корректные	85%	85,7%
Внимательные, но не всегда могут ответить на вопросы по существу дела	8%	10,2%
Раздраженные и не корректные в общении (охрана)	2%	1%
Затрудняюсь ответить	5%	2%



**Вопрос 6 «Достаточно ли для Вас информации, размещенной на информационных стендах управления?».**

С момента начала деятельности Управления Росрегистрации по Ивановской области вопрос о наличии информационных стендов всегда на контроле руководства Управления. И старания наших сотрудников в этом направлении не остались незамеченными. Как и по результатам предыдущего опроса информации, вывешенной на стендах вполне достаточно для наших посетителей.

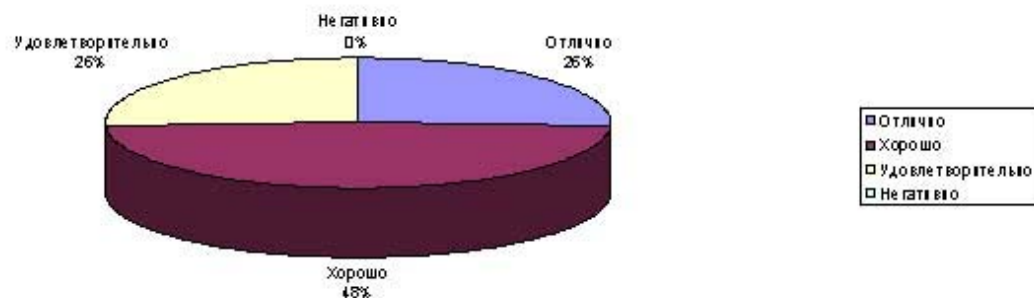
	Варианты ответов	% ответивших (июль 2005 г.)	% ответивших (февраль 2006 г.)
.	Да, достаточно	56%	60,4%
.	В общем, то достаточно	37%	35,4%
.	Не достаточно	7%	4%



**Вопрос 7 «Как бы Вы оценили работу отделов, занимающихся регистрацией прав на недвижимость?».**

Достаточно хорошо оценена и работа сотрудников отделов Управления, занимающихся государственной регистрацией прав на недвижимое имущество и сделок с ним. 74,5% поставили им оценку «отлично» и «хорошо».

	Варианты ответов	% ответивших (июль 2005 г.)	% ответивших (февраль 2006 г.)
.	Отлично	22%	25,5%
.	Хорошо	63%	49%
.	Удовлетворительно	15%	25,5%
.	Негативно	0	0



Последний вопрос анкеты (открытый) был сформулирован следующим образом: «В случае если Вы полагаете, что организацию процесса приема – выдачи документов в Управлении необходимо усовершенствовать, просим Вас высказать свои предложения?». На этот вопрос ответило 32% опрошенных нами посетителей Управления. Ответы выглядят следующим образом:

1. Увеличить количество сотрудников, как на приеме, так и в других кабинетах – 15 чел.
2. Ускорить и упростить процесс приема-выдачи документов, поменьше бюрократии, разрешить начальникам отделов принимать решения об ускорении – 8 чел.;
3. Необходим консультант в зале – 3 чел.;
4. Организовать прием документов вне очереди за предварительную плату – 2 чел.;
5. Сделать табло в зале ожидания приема, позволяющее видеть номер стола освободившегося сотрудника приема – 2 чел.;
6. Терпения и здоровья всем сотрудникам, нас все устраивает – 4 чел.

В период с 14 по 21 февраля 2006 года был проведен опрос посетителей отделов Управления Федеральной регистрационной службы по Ивановской области в районах области – Шуйском и Тейковском. Данный опрос в отделах проводится впервые, соответственно мы не имеем возможности при анализе ситуации использовать сравнение и ограничиваемся лишь констатацией выявленных фактов.

Относительно небольшое количество опрошенных тоже не дает возможности четко сформулировать имеющиеся проблемы и выявить складывающиеся тенденции, но проведенные исследования информируют о состоянии дел и дают представление о процессах, происходящих в районных отделах.

### ШУЙСКИЙ ОТДЕЛ

Опрошено 40 граждан, 25% из которых обратились в отдел зарегистрировать договор приватизации; 19% - оформить наследство; 17% - дарение; 34% – сделку; ипотеку – 6%. Таким образом, как и в Управлении, на первом месте вопросы регистрации сделок.

Почти 85% опрошенных высказались за введение предварительной записи (талонов).

85% (34 человека) затратили на ожидание приема до двух часов, из них 24 человека ожидали менее часа.

Практически всех респондентов устраивает организация приема документов на государственную регистрацию. 85,4% опрошенных поставили оценку

«удовлетворительно», 12,2% высказались о необходимости дальнейшего совершенствования процесса приема.

90,2% оценили работников приема документов как грамотных, внимательных, корректных специалистов. И лишь трое сделали замечание о том, что, не смотря на внимательность и корректность, сотрудники не всегда могли ответить на вопросы, связанные с делом.

Всех опрошенных устраивает ситуация с наличием информации, размещенной на стендах. 75% сказали, что достаточно, 24,4% - в общем то достаточно.

На «отлично» оценили работу сотрудников, непосредственно занимающихся регистрацией прав на недвижимое имущество и сделок с ним 36,6%, на «хорошо» - 53,7%; «удовлетворительно» - 9,7%, или 4 человека.

В качестве предложений по совершенствованию работы отдела были высказаны пожелания организовать пункт приема платежей, и выдавать квитанции на оплату госпошлины до приема документов на регистрацию.

### ТЕЙКОВСКИЙ ОТДЕЛ

Опрошено 55 граждан, 33,8% из которых обратились в отдел зарегистрировать договор приватизации; 15,4% - оформить наследство; 13,8% - дарение; 33,8% - сделку; ипотеку - 1,5%; 1,5% - иное.

Почти 63% опрошенных высказались за введение предварительной записи (талонов) 28,3% сочли это неудобным.

75% опрошенных (41 человек) затратили на ожидание приема до двух часов, из них 19 человек ожидали менее часа.

Практически всех респондентов устраивает организация приема документов на государственную регистрацию. 67,9% опрошенных поставили оценку «удовлетворительно», 25% высказались о необходимости дальнейшего совершенствования процесса приема, 4 человека настаивали на том, что организацию приема-выдачи документов нельзя назвать удовлетворительной, процесс необходимо принципиально пересмотреть.

89,1% оценили работников приема документов как грамотных, внимательных, корректных специалистов, двое сделали замечание о том, что, не смотря на внимательность и корректность, сотрудники не всегда могли ответить на вопросы, связанные с делом, двое затруднились с ответом, а двое высказали благодарность за работу.

Всех опрошенных устраивает ситуация с наличием информации, размещенной на стендах. 71% сказали, что достаточно, 27,3% - в общем то достаточно, один человек был неудовлетворен имеющейся информацией, но не уточнил что конкретно он хотел бы видеть.

На «отлично» оценили работу сотрудников, непосредственно занимающихся регистрацией прав на недвижимое имущество и сделок с ним 45,6%, на «хорошо» - 47%; «удовлетворительно» - 7,3%, или 4 человека.

В качестве предложений по совершенствованию работы отдела были высказаны пожелания организовать прием платежей на месте приема документов на государственную регистрацию.