

Результаты социологического исследования удовлетворенности качеством государственных услуг



Министерство экономического развития
Российской Федерации
Минэкономразвития России



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Москва, 2012 год

Методология проведения репрезентативного социологического исследования

Респонденты

- Граждане РФ старше 18 лет
- Обращались за получением государственной (муниципальной) услуги в 2011-2012 гг. и на момент опроса получили результат (положительное решение/отказ)

Выборка

- **Общая база – 17 тыс. респондентов** (не менее 200 в субъекте РФ), которые **обращались за государственными (муниципальными) услугами** (факт обращения выявляется в процессе опроса) **в 83 субъектах Российской Федерации**
- **Специальная база – 6 тыс. респондентов** (репрезентативна по России)
- Специальная база включает не менее 600 граждан, обращавшихся за государственными (муниципальными) услугами в интересах субъектов предпринимательства

Погрешность данных

- по Российской Федерации – не более 1,3%
- по оценке качества государственных (муниципальных) услуг гражданами, обращавшимися за государственными (муниципальными) услугами в интересах субъектов предпринимательства – не более 4%
- по субъектам Российской Федерации – не более 7%



Основные блоки вопросов анкеты

Выявление перечня наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг (ГМУ)

Оценка уровня общей удовлетворенности граждан качеством ГМУ и оценок изменений

Оценка удовлетворенности граждан отдельными параметрами ГМУ

Оценка фактических параметров качества ГМУ (сроки, стоимость...)

Оценка основных трудностей при получении ГМУ

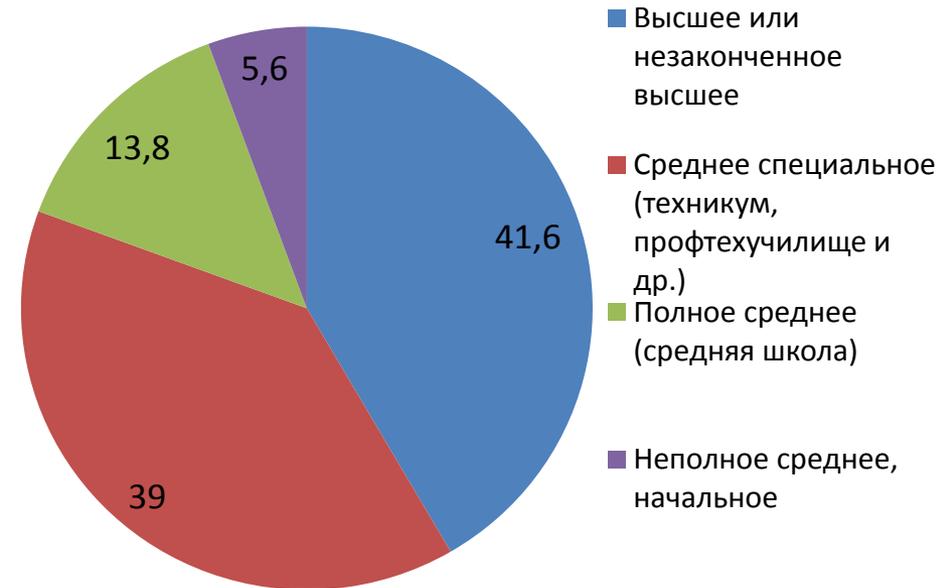
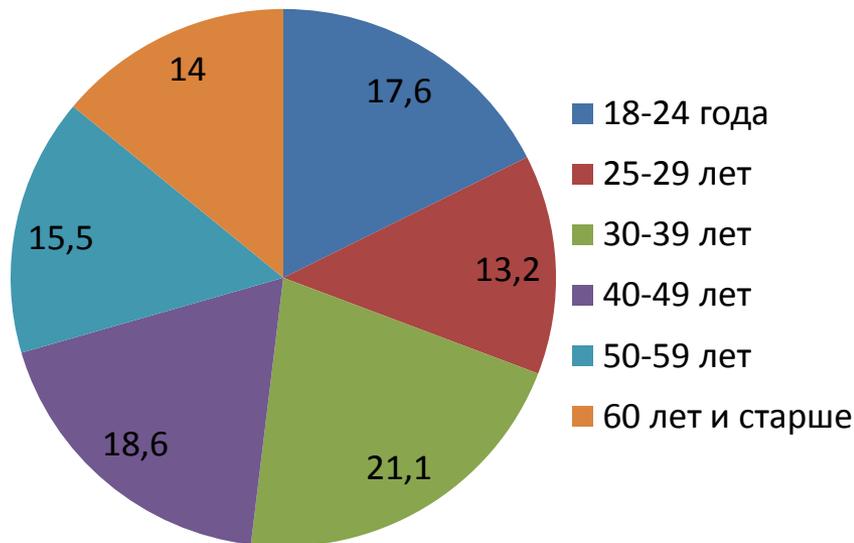
Оценка востребованности нововведений и отношения к ним

Оценка качества негосударственных услуг

Характеристика респондентов (возраст, образование...)



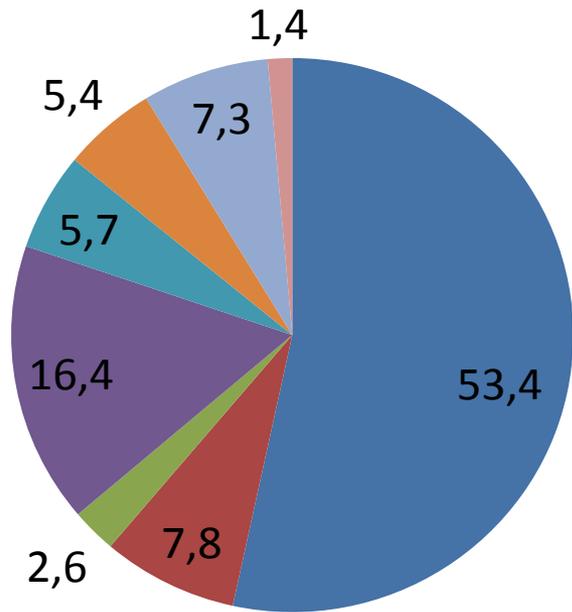
Характеристика респондентов, обратившихся за получением государственных или муниципальных услуг



Государственные и муниципальные услуги получали 68% опрошенных
Респонденты отбирались в специальную базу на основе многоступенчатой квотной выборки с элементами вероятностного отбора

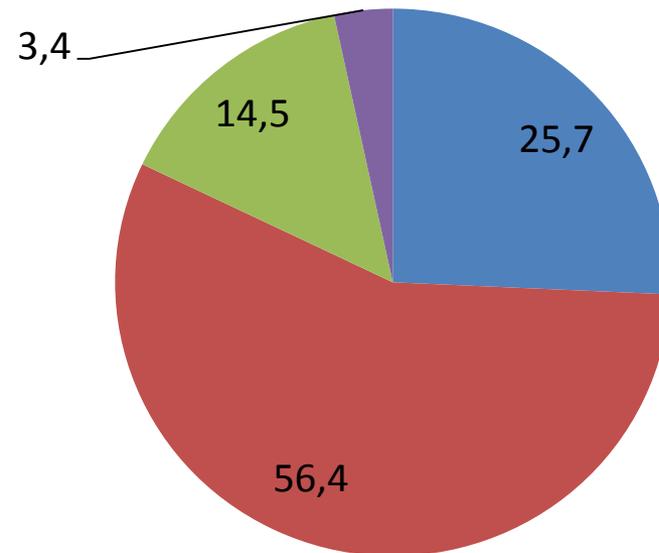


Характеристика респондентов, обратившихся за получением государственных или муниципальных услуг (2)



- Работаю по найму
- Занимаюсь предпринимательской деятельностью
- Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно
- Не работаю, на пенсии
- Занимаюсь домашним хозяйством
- Временно не работаю, ищу работу
- Студент, учащийся
- Другое

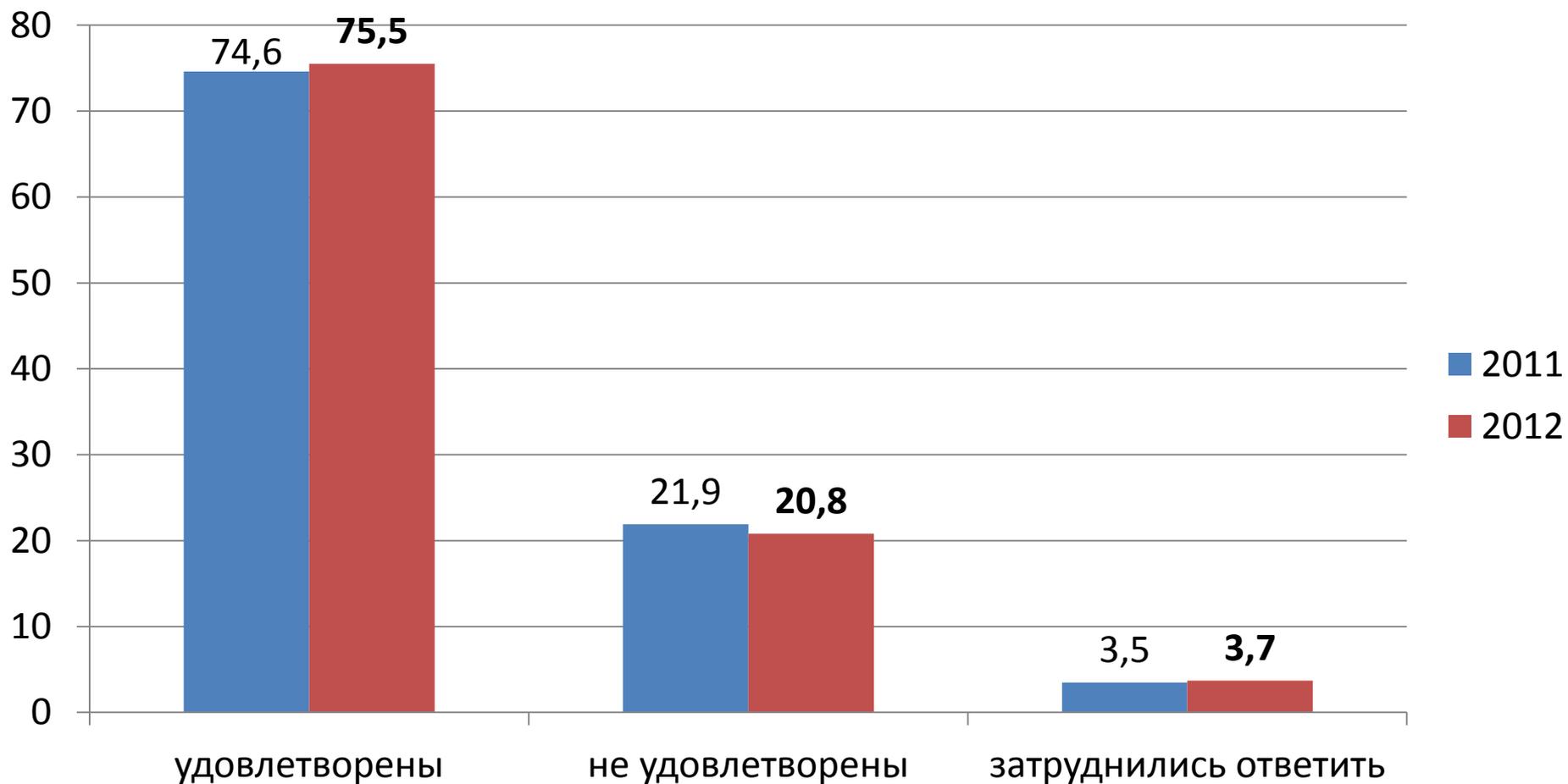
- Высокий и сравнительно высокий уровень доходов
- Средний уровень доходов
- Низкий и очень низкий уровень доходов
- Затруднились ответить



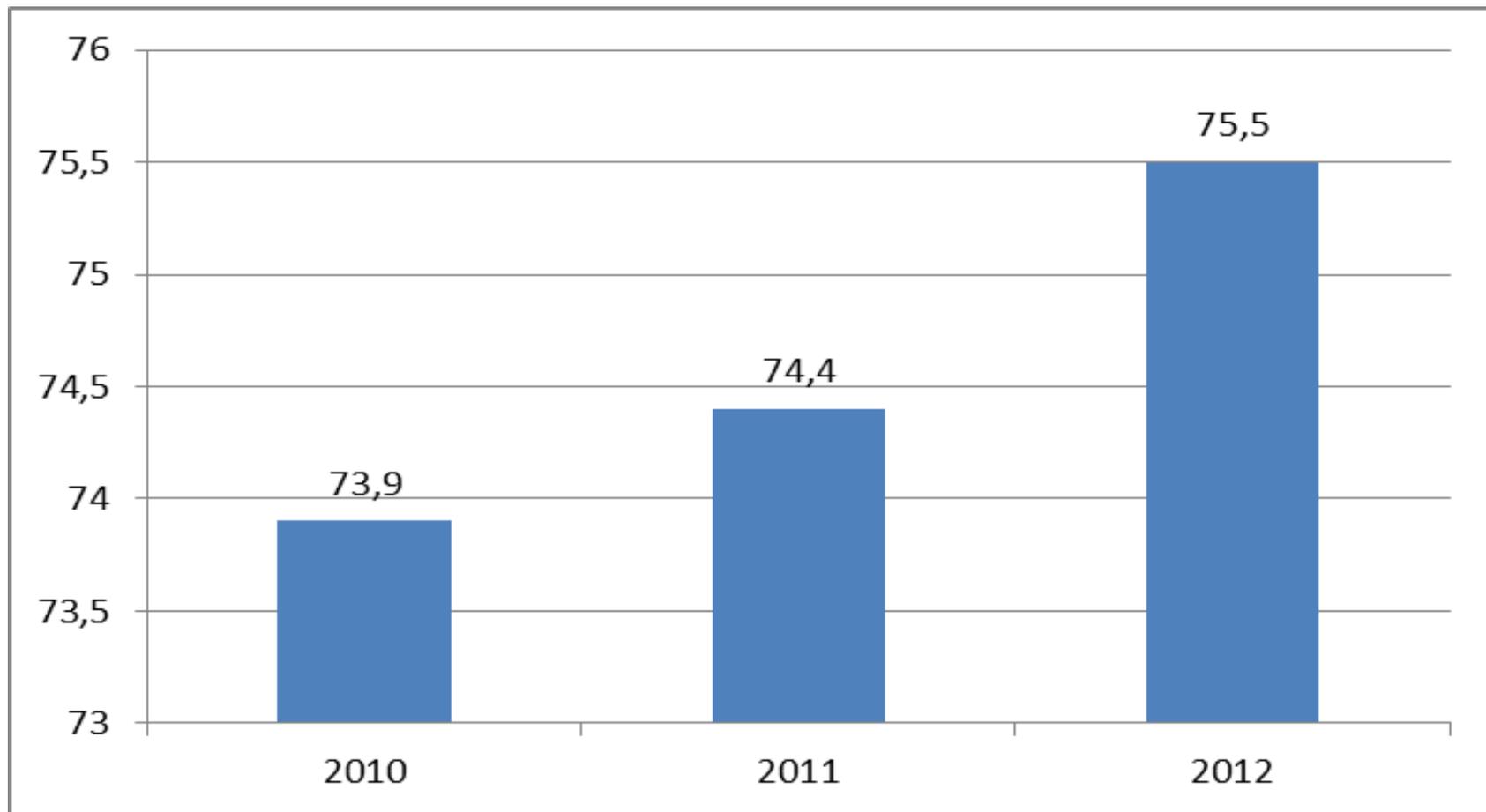
Наиболее массовые государственные и муниципальные услуги (% респондентов)

Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	19,1
Получение заграничного паспорта	18,3
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	16,7
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	15,0
Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	14,2
Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ	12,2
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	12,0
Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения	12,0
Оформление (перерасчет) пенсии	11,3
Регистрация по месту жительства (пребывания)	11,1
Подача налоговой декларации	9,5
Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка	7,9
Кадастровый учет недвижимого имущества	6,3
Получение информации о положении на рынке труда	5,1
Получение сведений, внесенных в государственный кадастр	4,6
Получение технического паспорта здания	4,6
Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия)	4,1
Информирование об административных правонарушениях	4,0
Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН	3,9
Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости	3,7
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	3,5
Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников	3,2
Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП	3,2
Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей	3,1

Общая удовлетворенность граждан качеством государственных и муниципальных услуг (%)



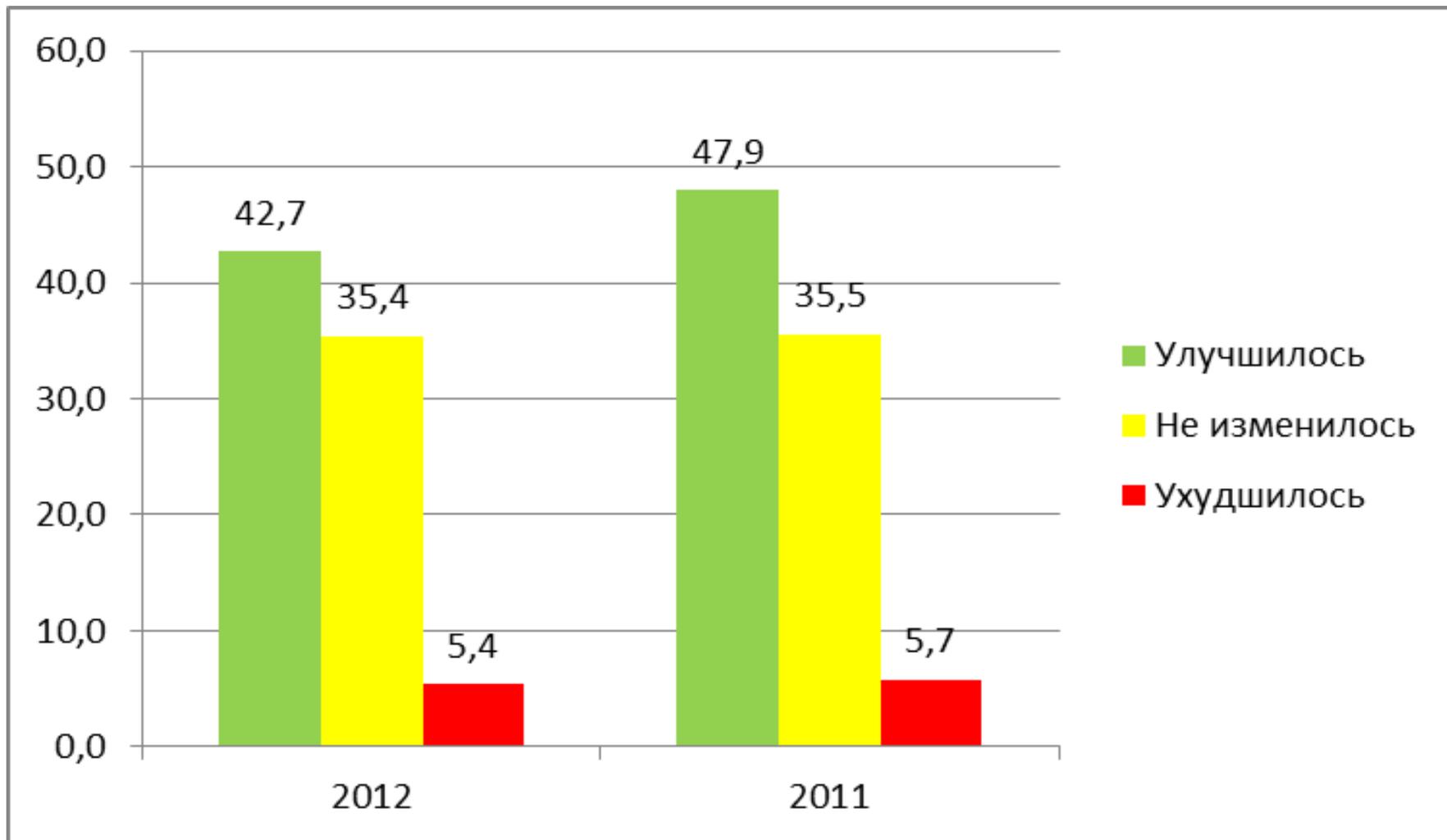
Динамика уровня общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в 2010 – 2012 годах (%)



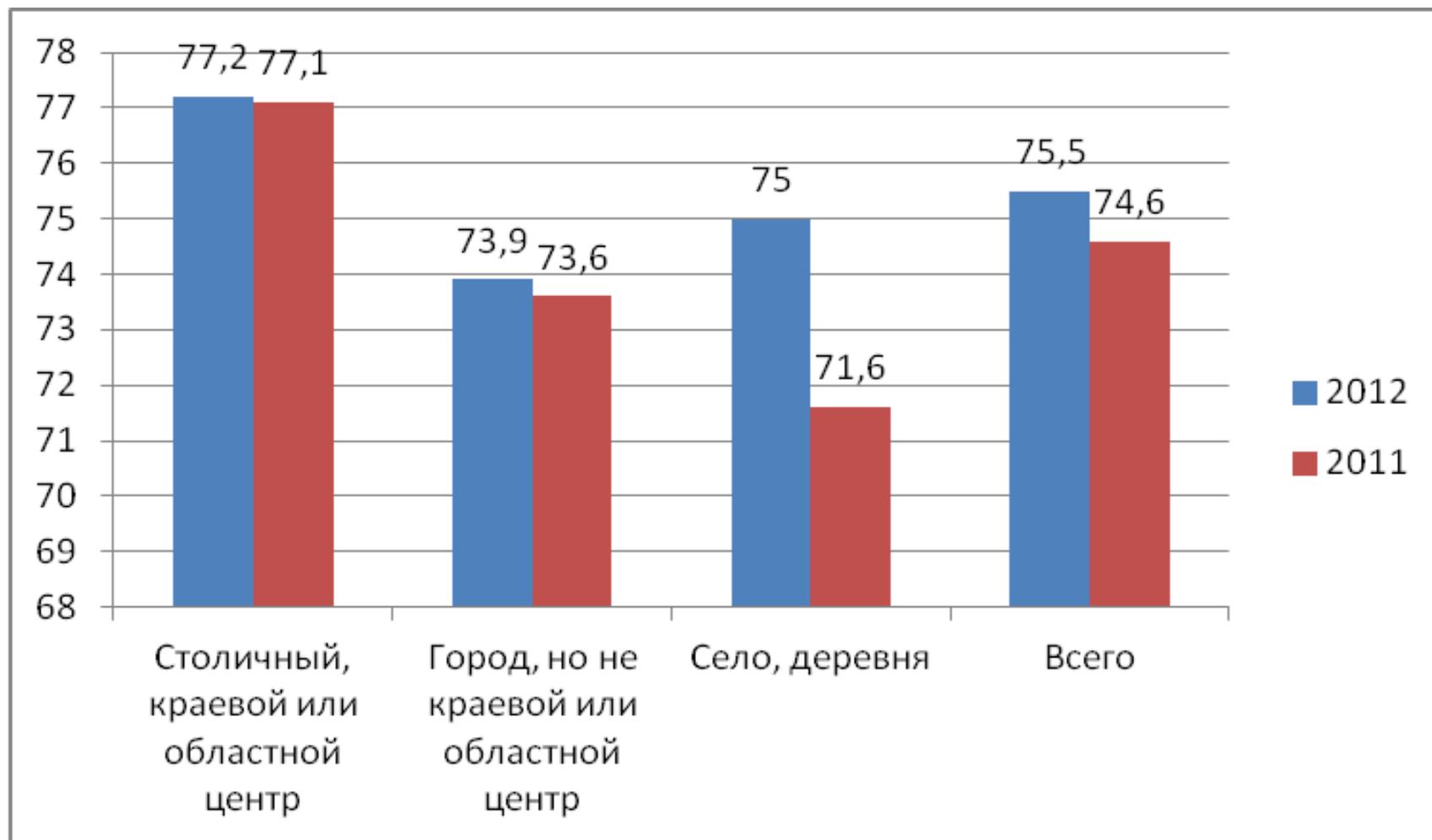
Данные за 2010 год приведены на основе ответов респондентов, получавших услуги в 2010 году, полученных в рамках опроса 2011 года



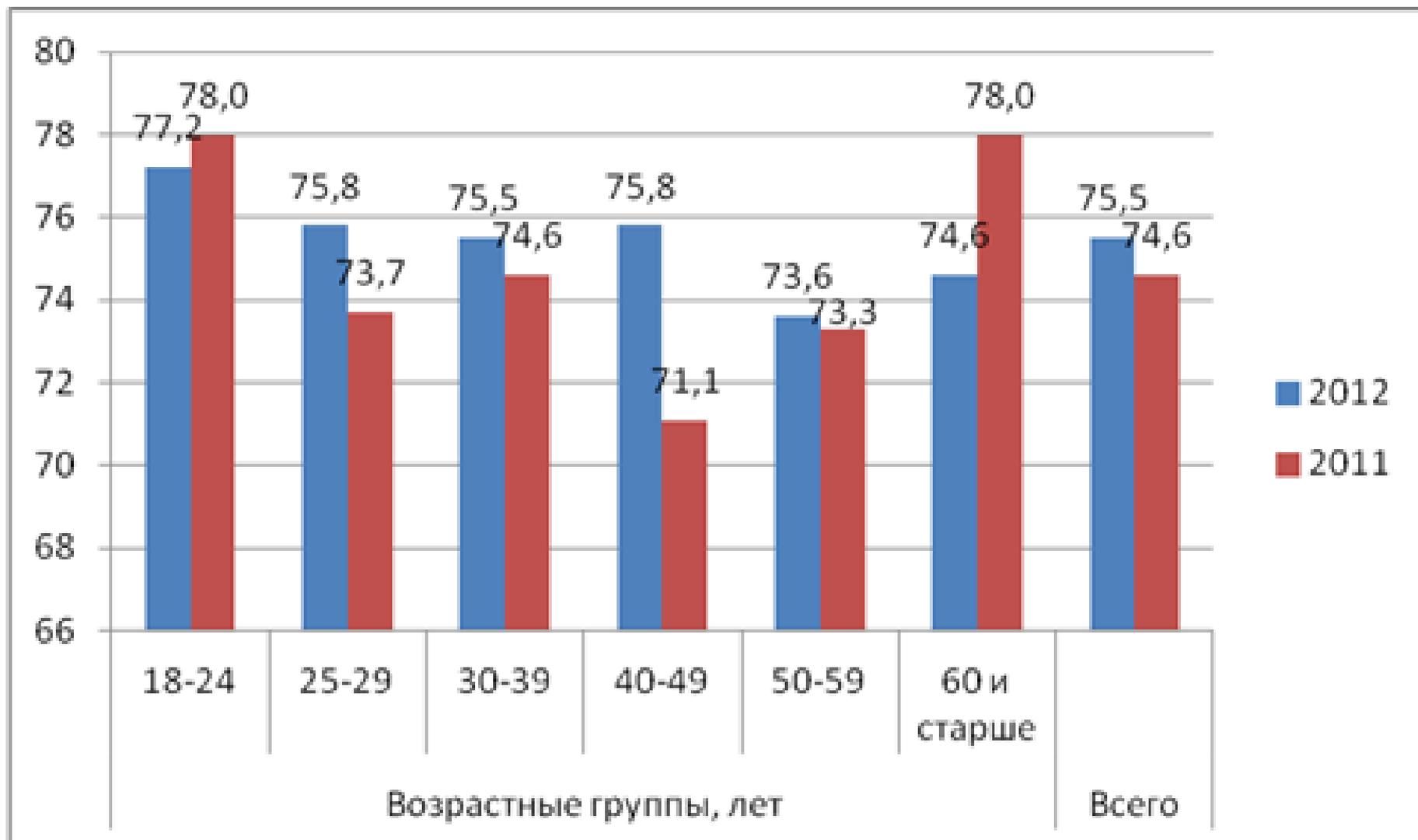
Оценка изменений качества государственных и муниципальных услуг в течение последних 6 лет (в % от числа респондентов, получавших аналогичную услугу ранее)



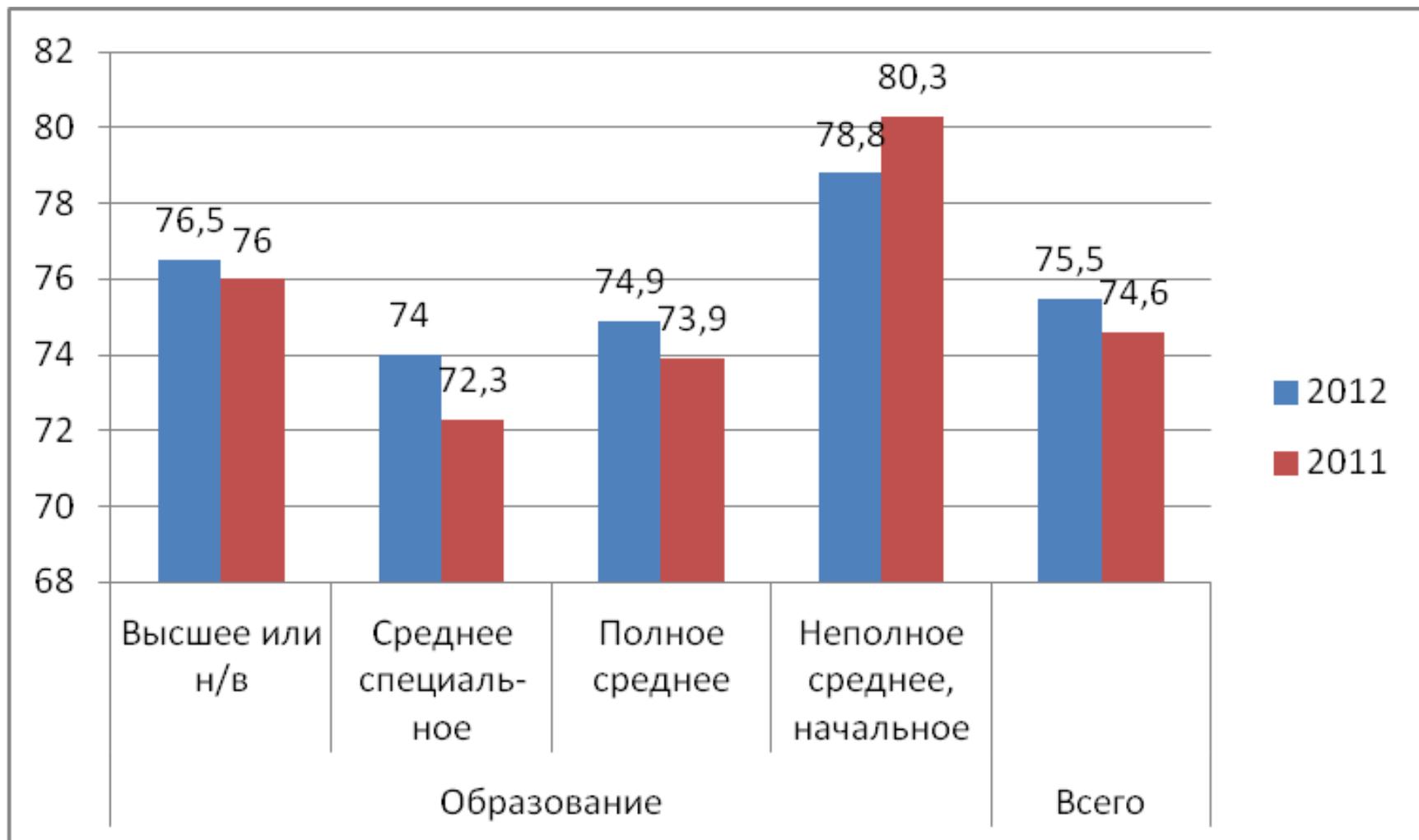
Уровень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в зависимости от типа поселения, %



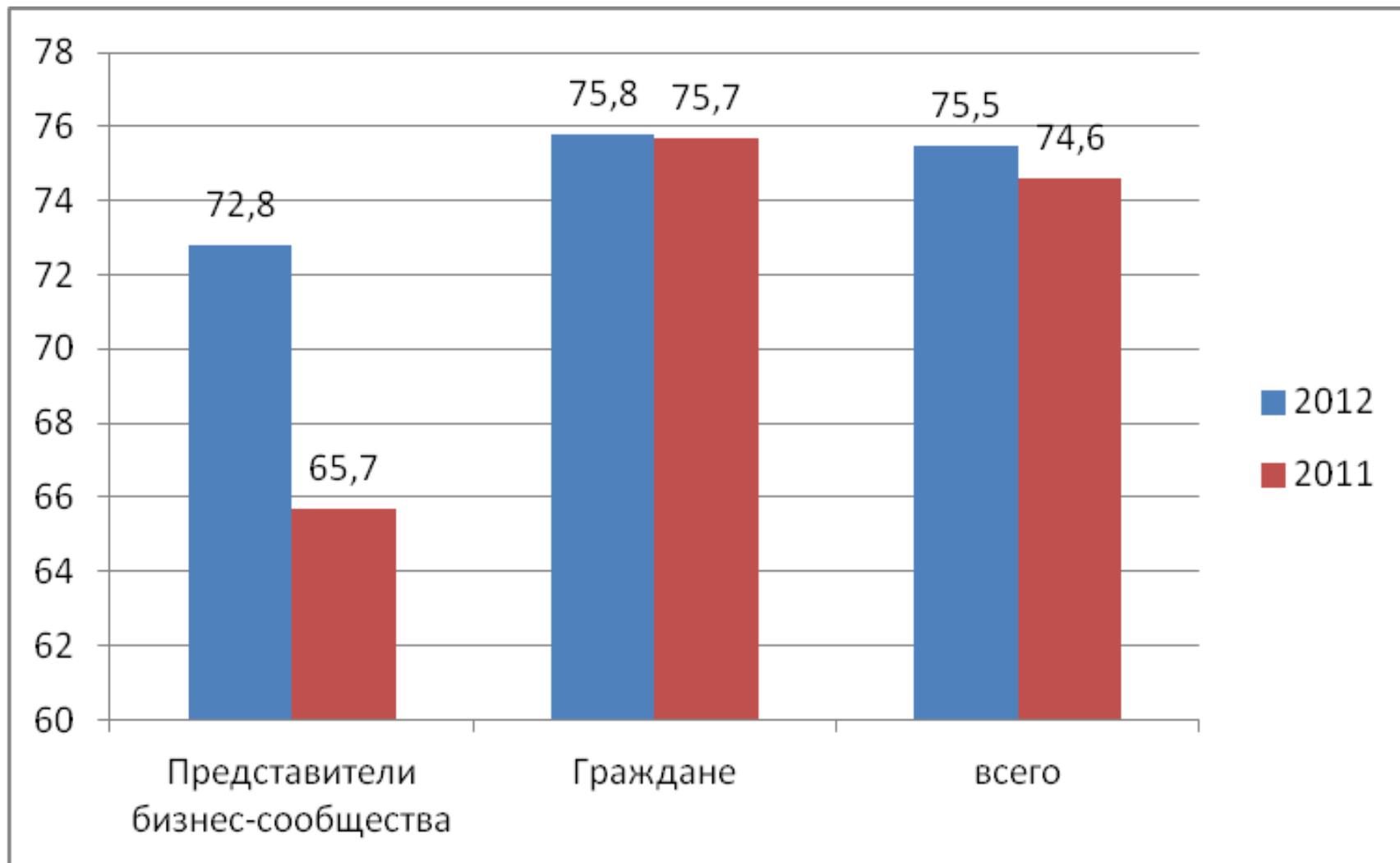
Уровень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в зависимости от возраста, %



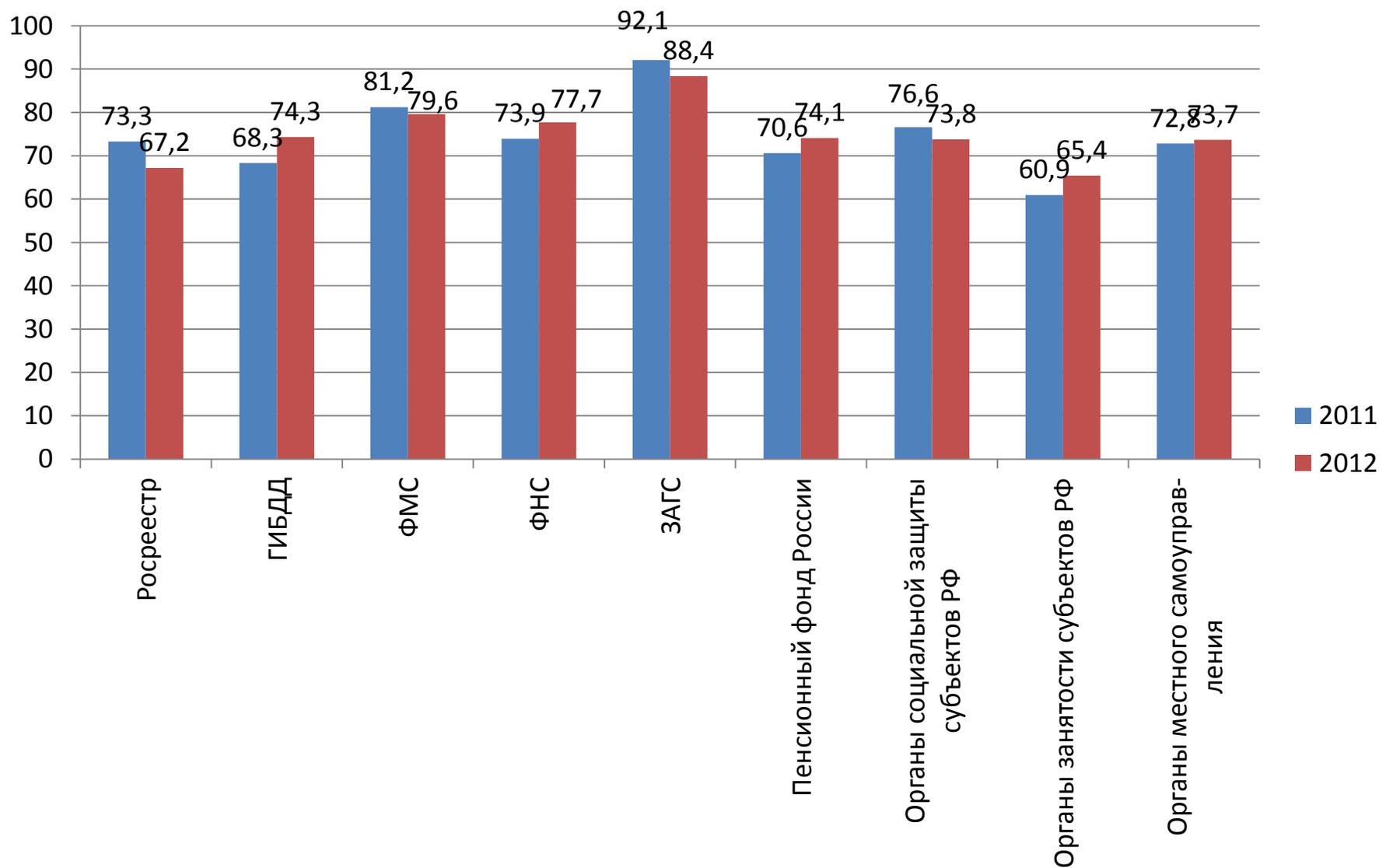
Уровень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в зависимости от уровня образования, %



Уровень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в зависимости от цели получения услуг, %



Уровень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в зависимости от органа власти, %



Удовлетворенность граждан качеством государственных и муниципальных услуг (%)



По специальной базе (6 тыс. респондентов)

Факторы, повлиявшие на уровень удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг в МФЦ

Данные

- Более высокая статистическая погрешность
- **В МФЦ** обращались 6,3% респондентов

Состав услуг

- В МФЦ чаще получают более сложные услуги
- Доля «простых» услуг в МФЦ 21%, в ОГВ и ОМСУ – 34,7%, на Едином портале госуслуг – 38%
- Среди респондентов, обратившихся в МФЦ, доля получивших услуги Росреестра **в 2 раза выше**

Полнота

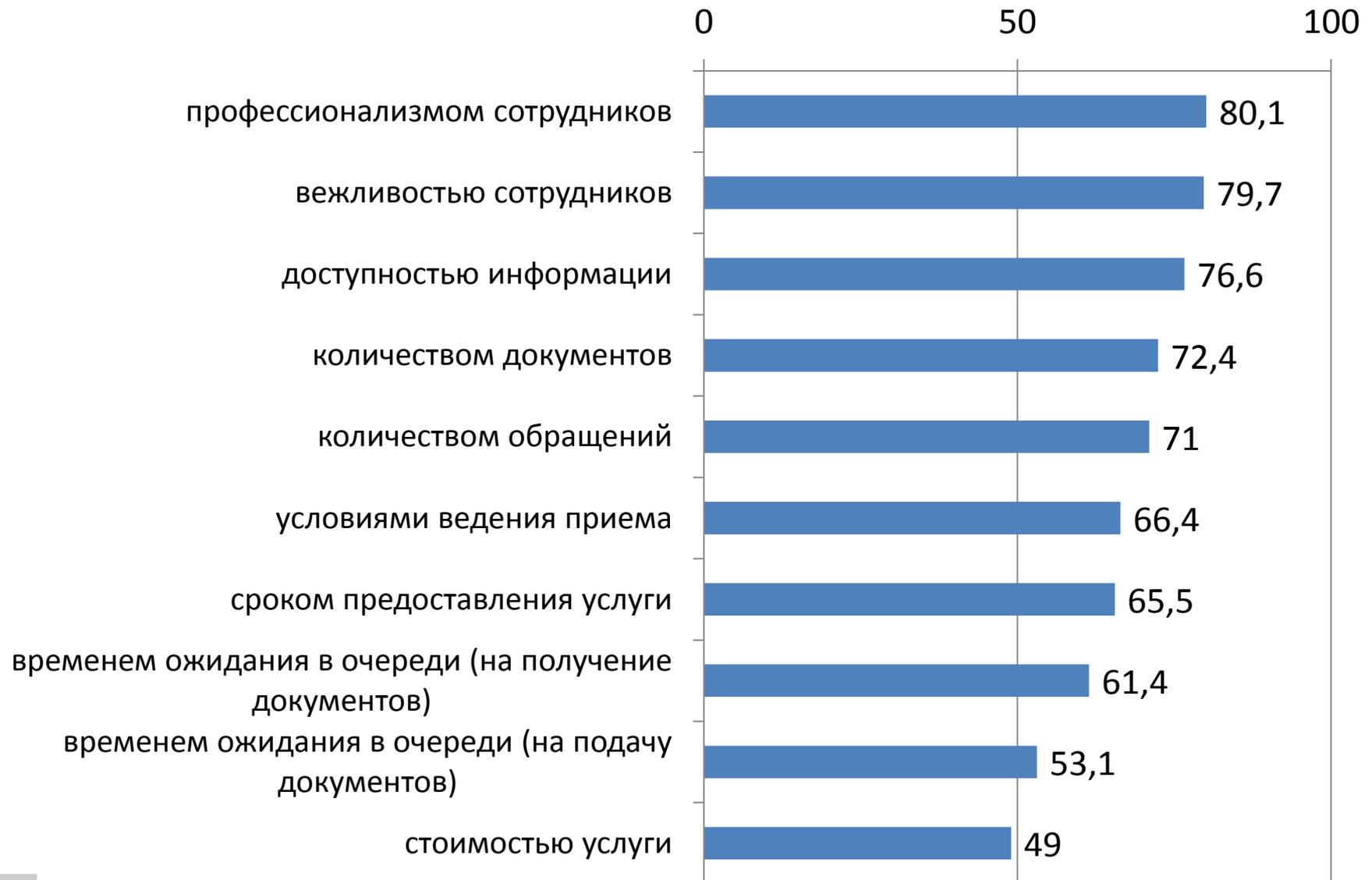
- **Выросла доля услуг, оказываемых МФЦ частично** (с 19,4% до 25,1%)
- Среди тех, кто получил государственную (муниципальную) услугу в МФЦ полностью уровень удовлетворенности **75,3%**

Регионы

- **Качество услуг МФЦ** в субъектах РФ с относительно низкой численностью населения **выше** (при использовании общей базы без квотирования респондентов по субъектам РФ уровень удовлетворенности качеством ГМУ в МФЦ – **76%**)

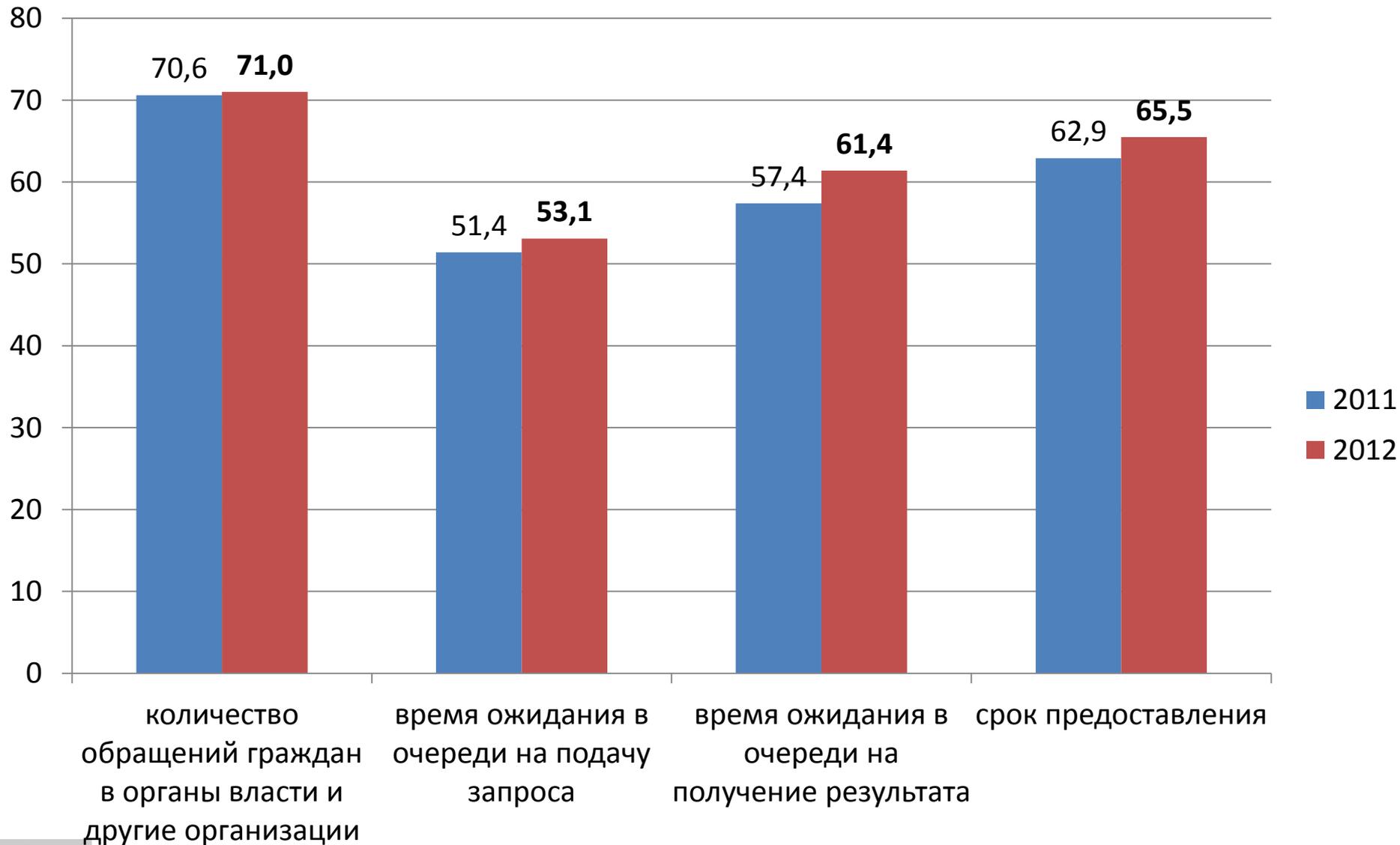


Удовлетворенность основными обстоятельствами предоставления государственных и муниципальных услуг (в %)

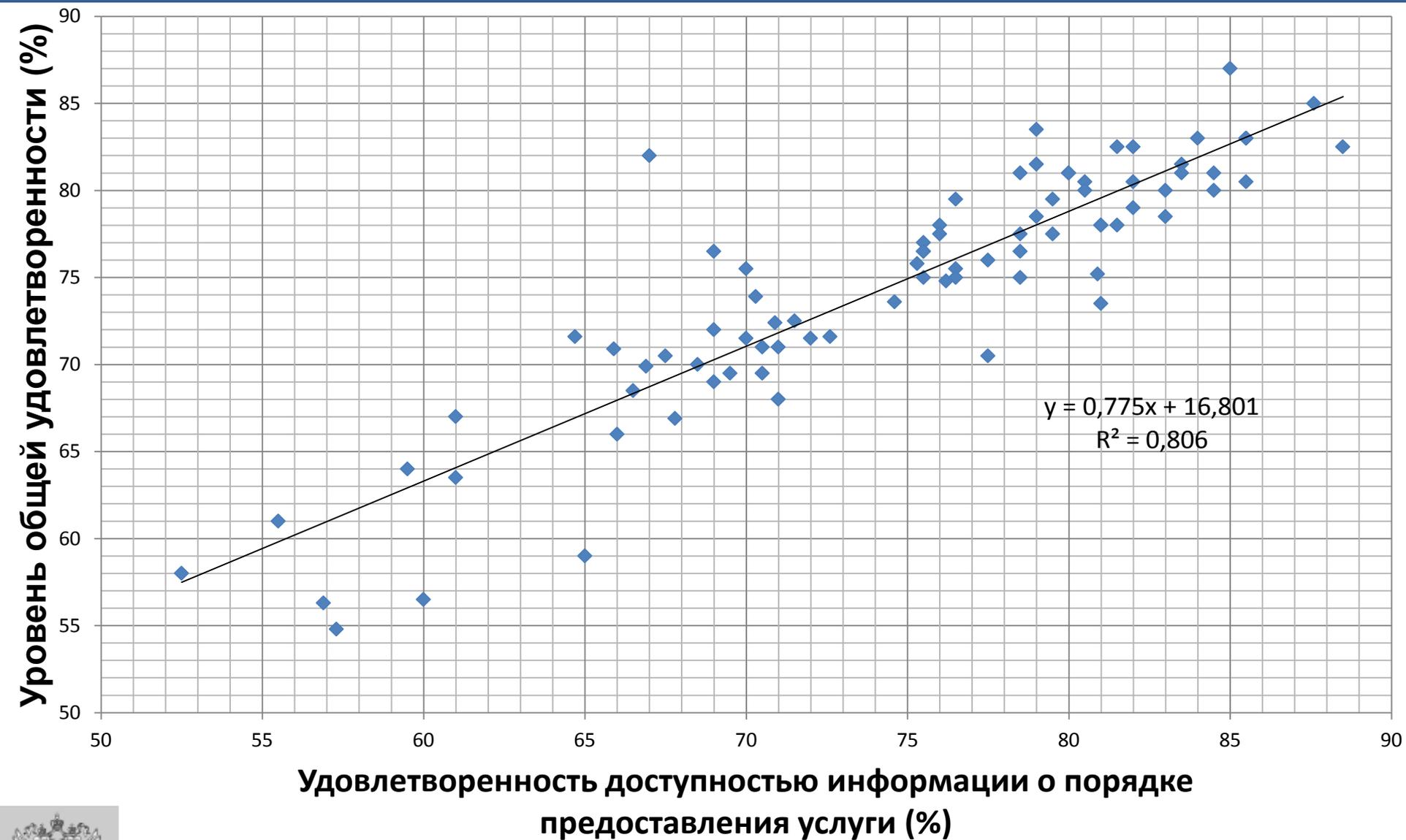


По результатам ответов 6 тыс. респондентов вне зависимости от вида услуги

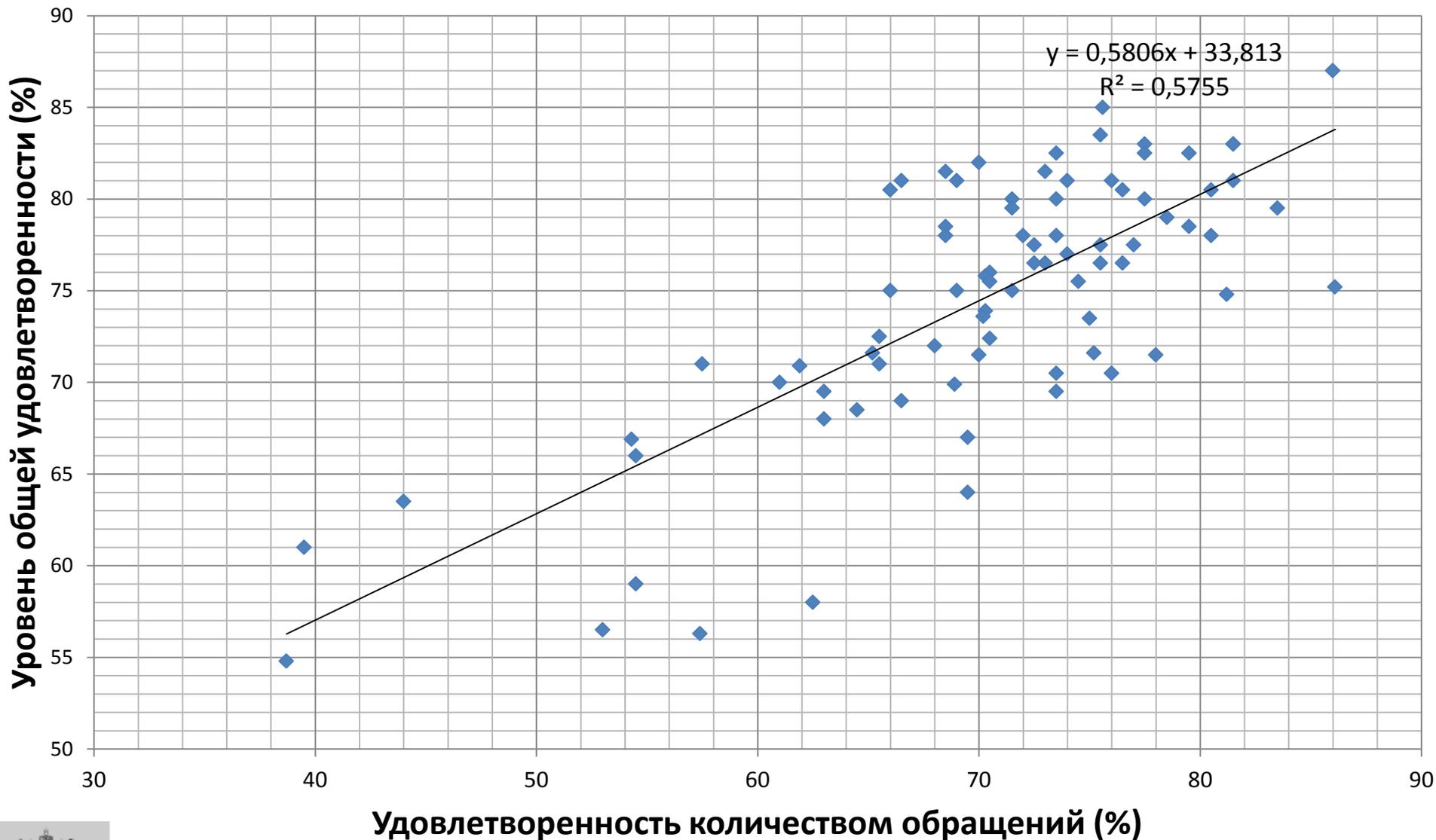
Удовлетворенность основными обстоятельствами предоставления государственных и муниципальных услуг (в %)



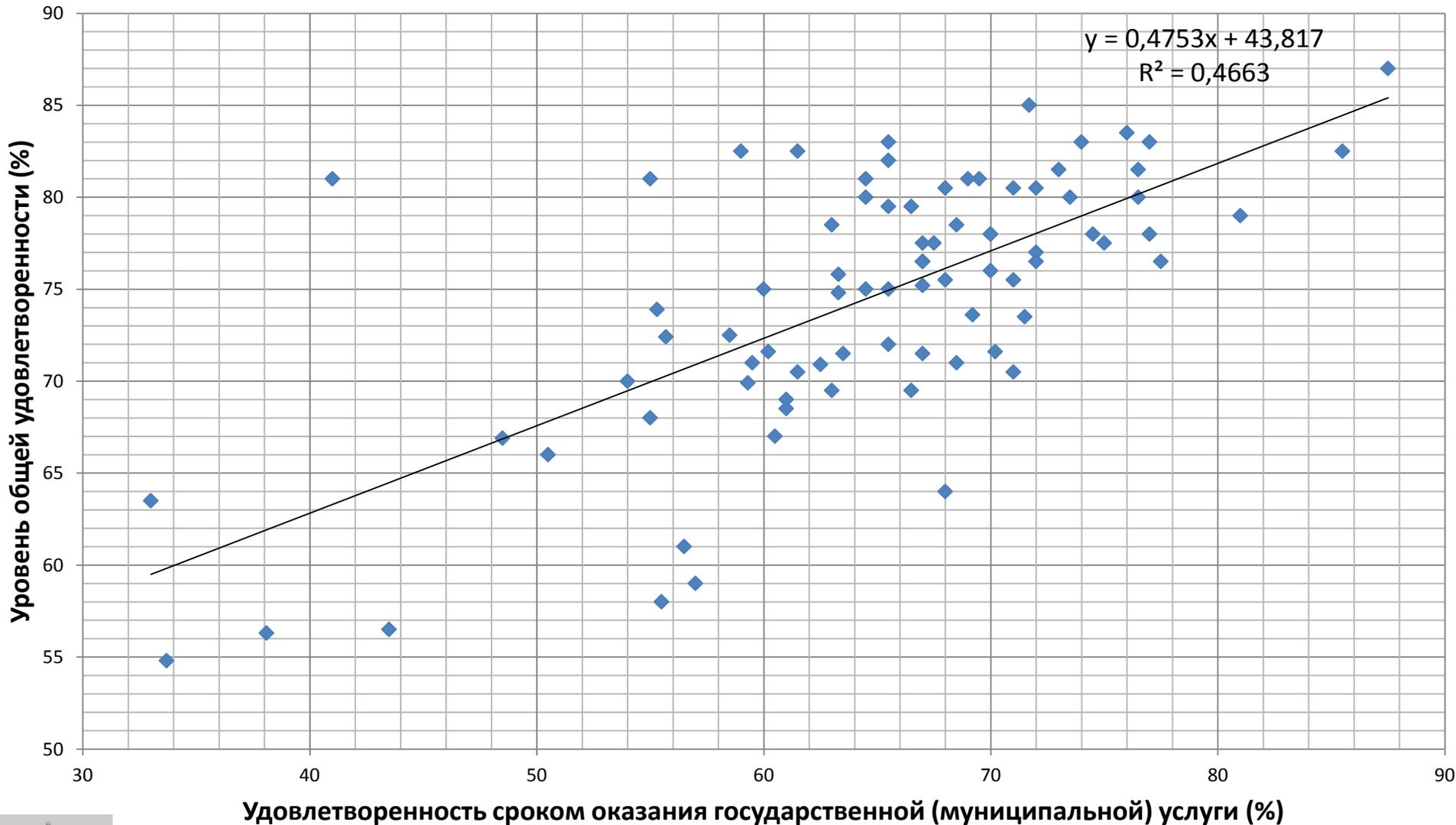
Влияние уровня удовлетворенности граждан доступностью информации на уровень общей удовлетворенности граждан качеством ГМУ в субъектах РФ



Влияние уровня удовлетворенности граждан количеством обращений за получением одной услуги на уровень общей удовлетворенности граждан качеством ГМУ в субъектах РФ



Влияние уровня удовлетворенности граждан сроком оказания услуги на уровень общей удовлетворенности граждан качеством ГМУ в субъектах РФ



Оценка объективных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Наименование фактора (показателя)	Значение
Среднее количество обращений в органы власти (местного самоуправления) и другие организации, раз	2,3
Среднее время ожидания в очереди на подачу запроса, минут	68,0
Среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги, минут	41,4
Средние общие материальные затраты, рублей	2145,7
Средние неформальные платежи, рублей*	4776,8
Среднее время получения услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение до получения конечного результата, календарных дней	22,1
Доля граждан, пользовавшихся предварительной записью на прием, процентов	19,4
Доля граждан, которым удалось сдать документы для получения услуги в полном объеме с первого раза, процентов	70,0
Доля граждан, которые получили результат государственной (муниципальной) услуги в срок, установленный административным регламентом (стандартом), процентов	70,4

* Среди респондентов, совершавших неформальные платежи

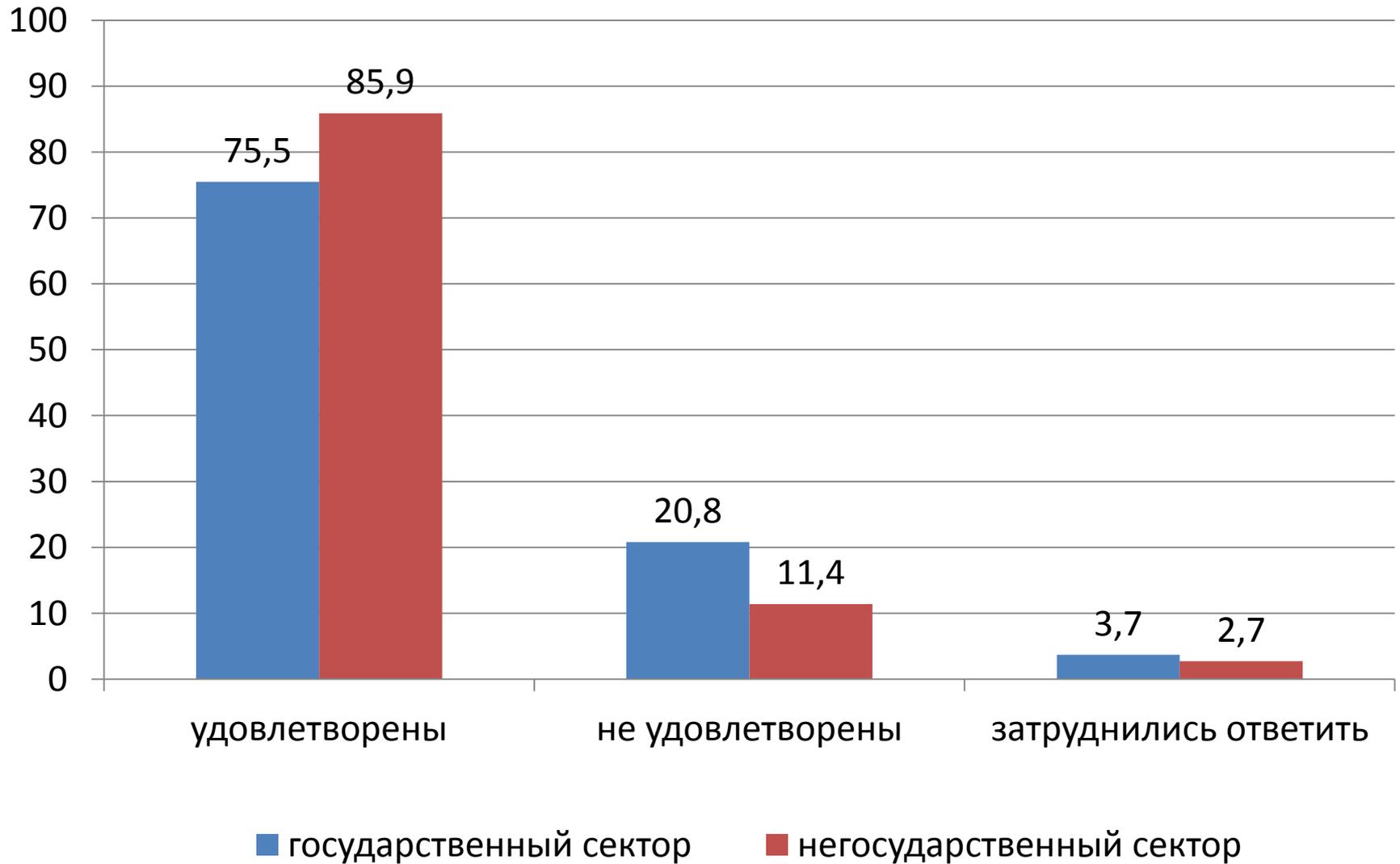
Оценка объективных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Наименование фактора (показателя)	Значение
Доля граждан, отметивших наличие в органе власти (учреждении), где они получали государственную (муниципальную) услугу, процентов:	
Пандусы для инвалидов	17,6
Консультант	23,0
Справочное бюро для информирования посетителей	26,0
Информационный стенд	72,5
Инфомат	6,7
Организована «электронная очередь»	14,0
Копировальный аппарат для посетителей	14,7
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	14,8
Предоставляются услуги нотариуса	5,1
Стулья (скамьи) для посетителей	79,3
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	30,5
Стол для работы с документами	64,6
Удобный стол для работы с документами	23,8
Кондиционер	14,5
Гардероб	8,9
Туалеты	39,7
Доля граждан, знакомых с положениями административного регламента (стандарта), в том числе приблизительно, процентов	56,0

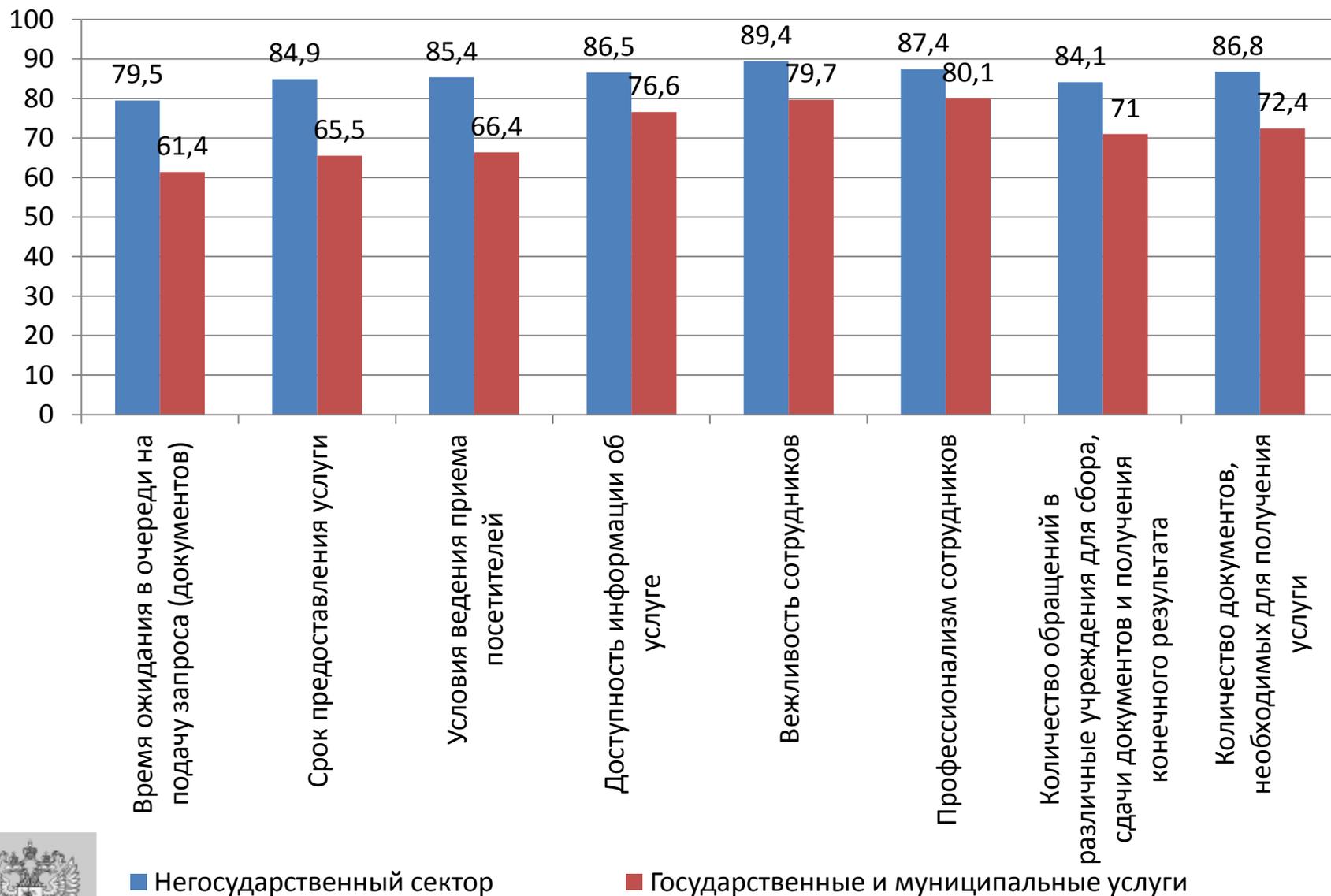
Влияние оценки объективных параметров качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на уровень общей удовлетворенности (%)



Удовлетворенность граждан качеством услуг в государственном и негосударственном секторах экономики (в %)



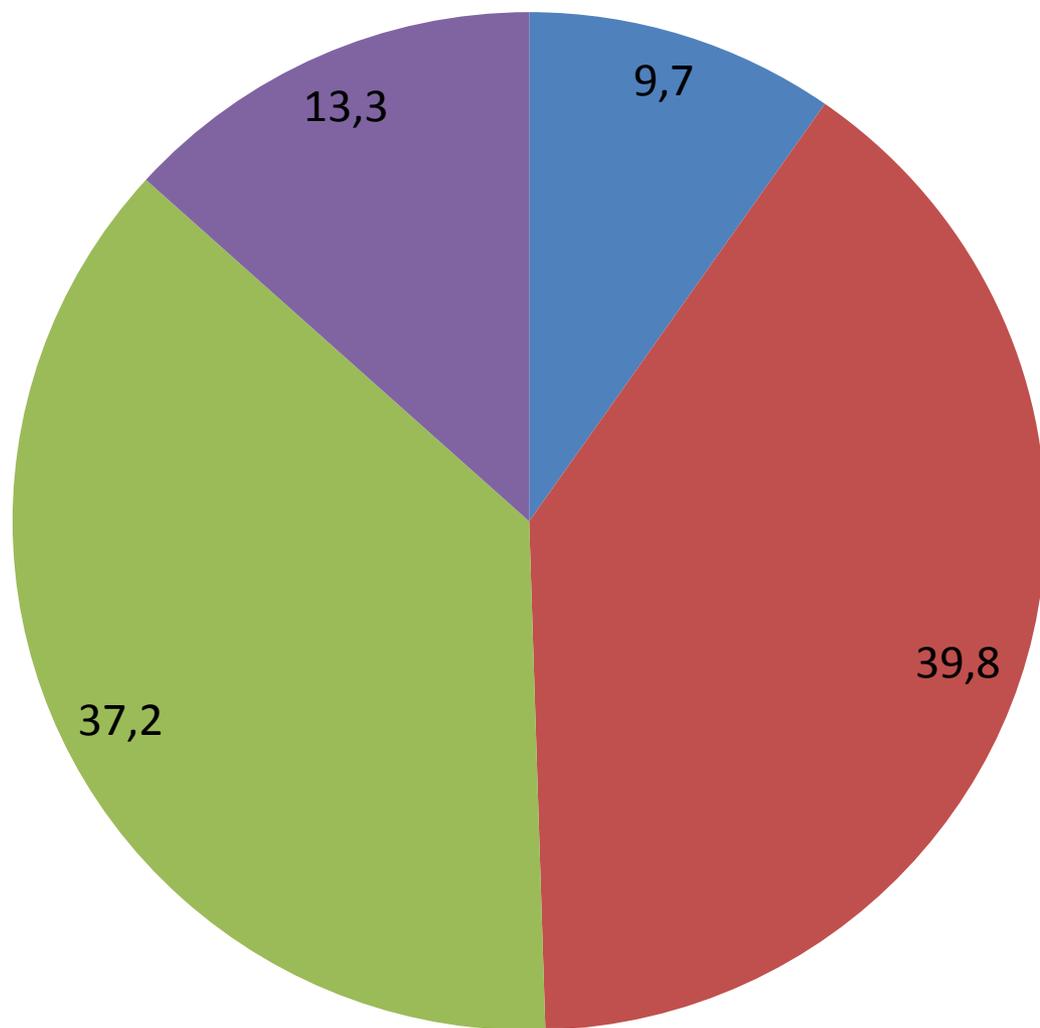
Удовлетворенность граждан отдельными параметрами качества предоставления услуг в государственном и негосударственном секторах экономики (в %)



■ Негосударственный сектор

■ Государственные и муниципальные услуги

Сравнение качества государственных (муниципальных) услуг и негосударственных услуг (в % от числа опрошенных)



- Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных
- Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое
- Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных)
- Затруднились ответить



Данные для оценки массовых и общественно значимых государственных услуг для граждан

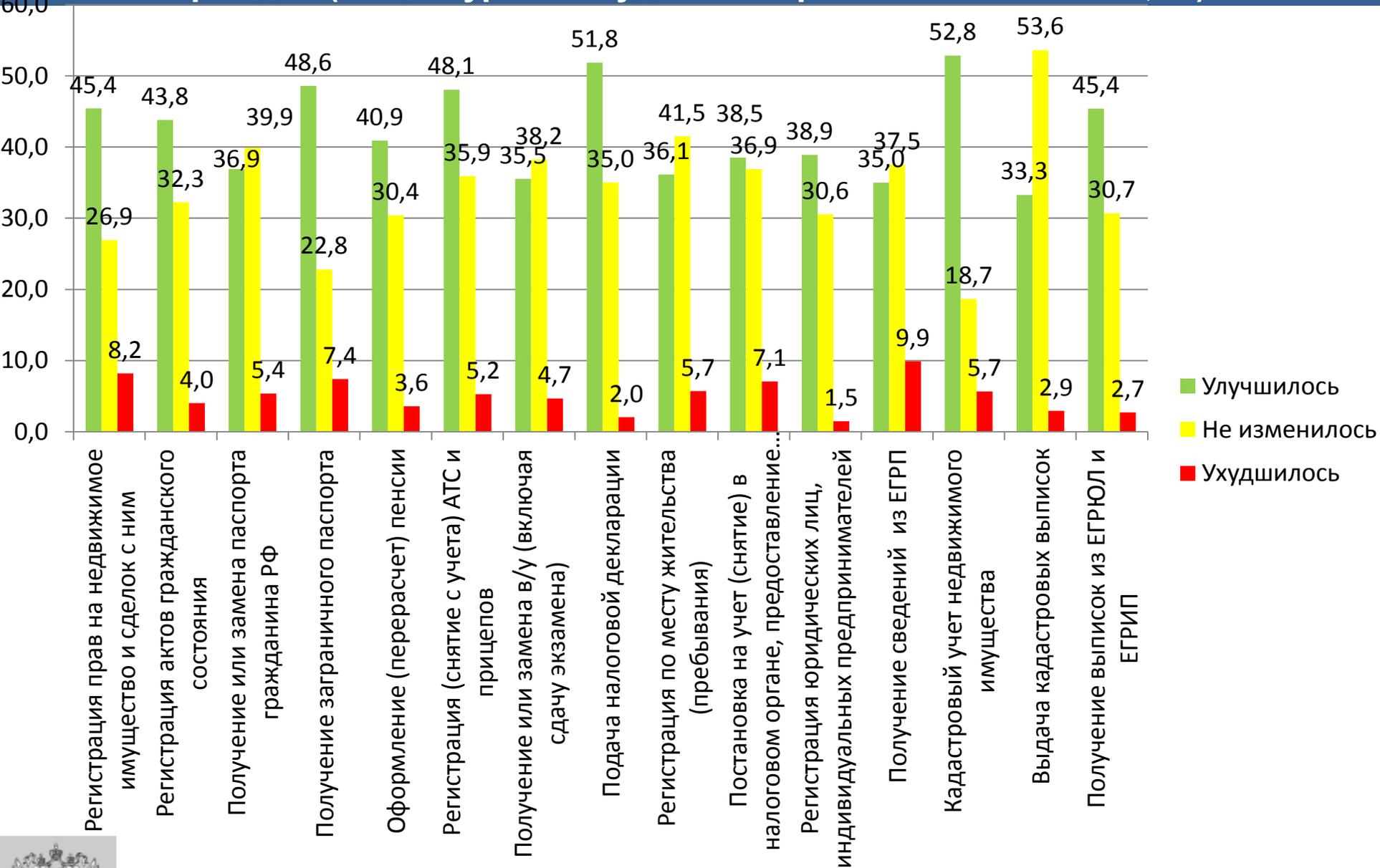
Массовые государственные услуги	Количество наблюдений, чел.	Статистическая погрешность, %
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	1787	2,3
Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	1415	2,6
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	1797	2,3
Получение заграничного паспорта	1991	2,2
Оформление (перерасчет) пенсии	1370	2,6
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств	1251	2,8
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	950	3,2
Подача налоговой декларации	545	4,2
Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН	115	9,1
Регистрация по месту жительства (пребывания)	726	3,6
Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей	176	7,4
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	134	8,5
Кадастровый учет недвижимого имущества	232	6,4
Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)	119	9,0
Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП	92	10,2

Оценка массовых и общественно значимых государственных услуг для граждан (общий уровень удовлетворенности качеством, %)



Оценка массовых и общественно значимых государственных услуг для граждан (общий уровень удовлетворенности качеством, %)

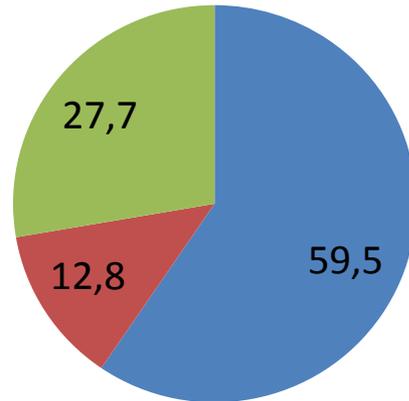
60,0



■ Улучшилось
■ Не изменилось
■ Ухудшилось



Результаты контрольных закупок: уровень доступности телефонного консультирования (в %)



- Да, удалось дозвониться с первой попытки
- Да, удалось дозвониться со второй попытки
- Нет, не удалось дозвониться

Оценка вежливости сотрудников	Орган власти					
	ФМС	ПФР	ЗАГС	ФНС	ГИБДД	Росреестр
Очень хорошо	31,8%	59,1%	39,7%	53,1%	33,0%	40,4%
Скорее хорошо	50,0%	36,4%	54,4%	38,9%	58,9%	49,6%
Скорее плохо	15,5%	4,5%	5,9%	7,3%	8,0%	8,8%
Очень плохо	2,7%			0,8%		1,3%

