

Результаты исследования удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, проведенного в 2013 году



Министерство экономического развития
Российской Федерации
Минэкономразвития России



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Москва 2014 год

Объект исследования

- государственные и муниципальные услуги, предоставляемые по запросу заявителя органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и государственными внебюджетными фондами в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Респонденты

- Граждане РФ старше 18 лет
- Обращались за получением государственной (муниципальной) услуги в 2012 – 2013 гг. и на момент опроса получили результат (положительное решение/отказ)

Выборка

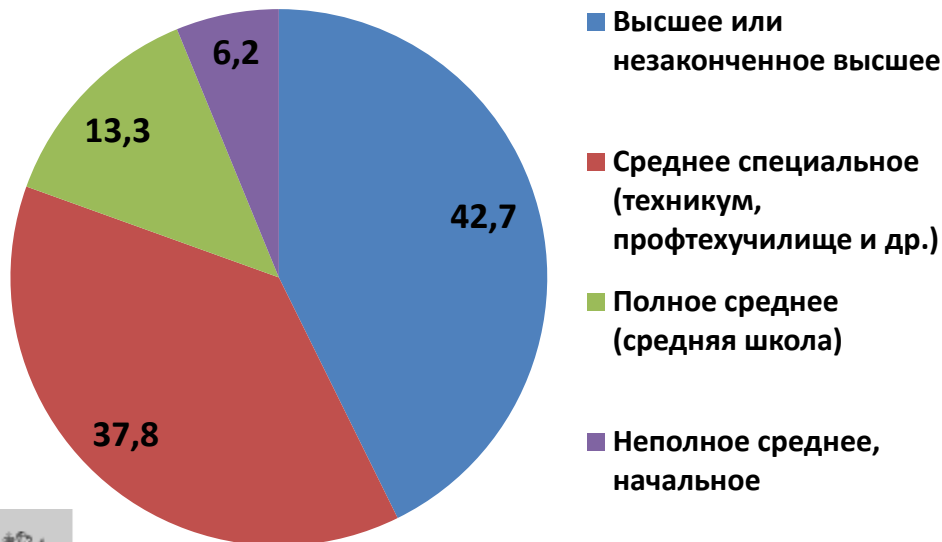
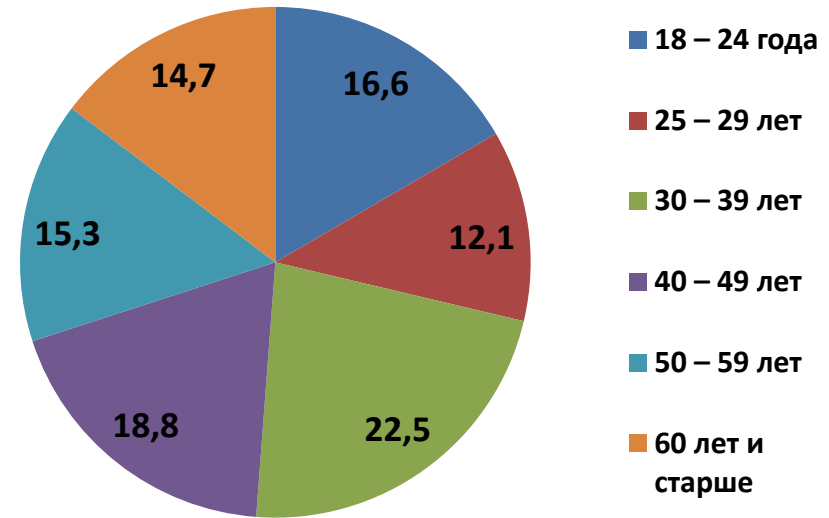
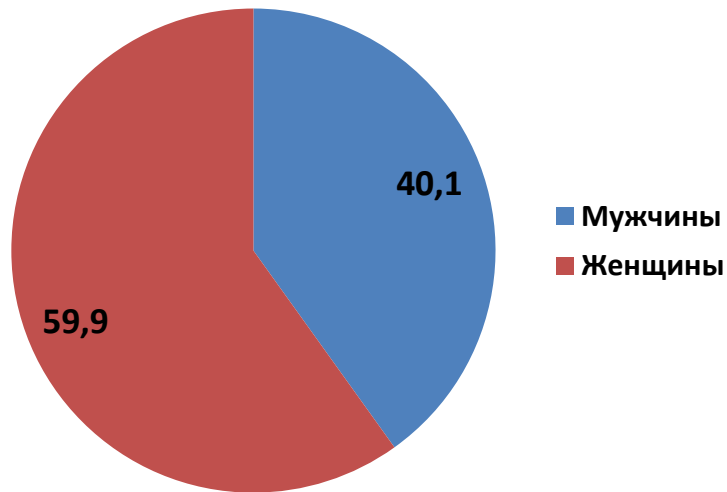
- **Общая база – 15,8 тыс. респондентов** (не менее 200 в субъекте РФ), которые **обращались за государственными (муниципальными) услугами** (факт обращения выявляется в процессе опроса) **в 77 субъектах Российской Федерации**
- **Специальная база – 6 тыс. респондентов** (репрезентативна по России)

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%



Характеристика респондентов, обратившихся за получением государственных или муниципальных услуг, %



Государственные и муниципальные услуги получали 67% опрошенных
Респонденты отбирались в специальную базу на основе **многоступенчатой квотной выборки** с элементами вероятностного отбора



Наиболее массовые государственные и муниципальные услуги (% респондентов) по итогам исследований 2012 г. и 2013 г. (1)

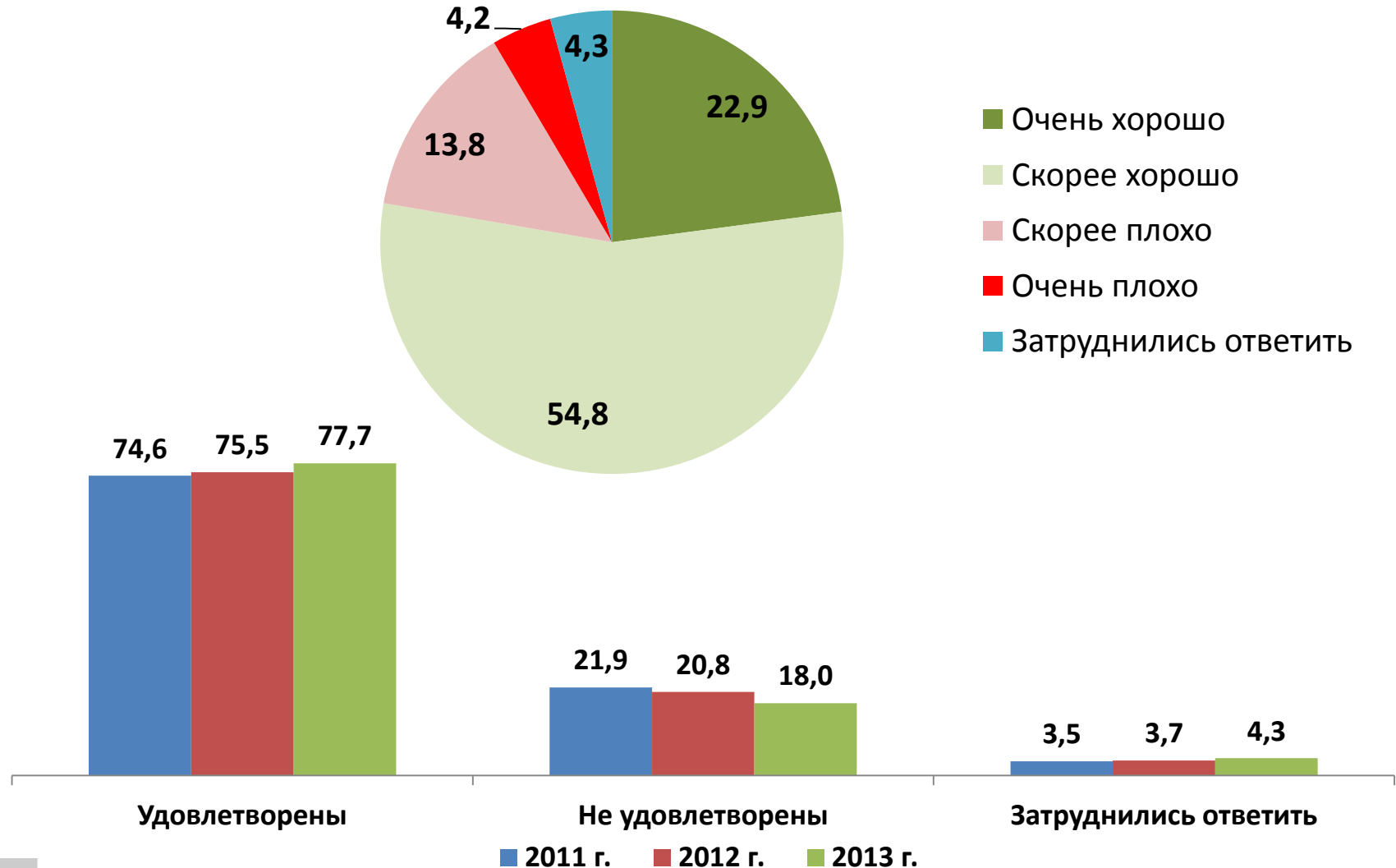


Наиболее массовые государственные и муниципальные услуги (% респондентов) по итогам исследований 2012 г. и 2013 г. (2)



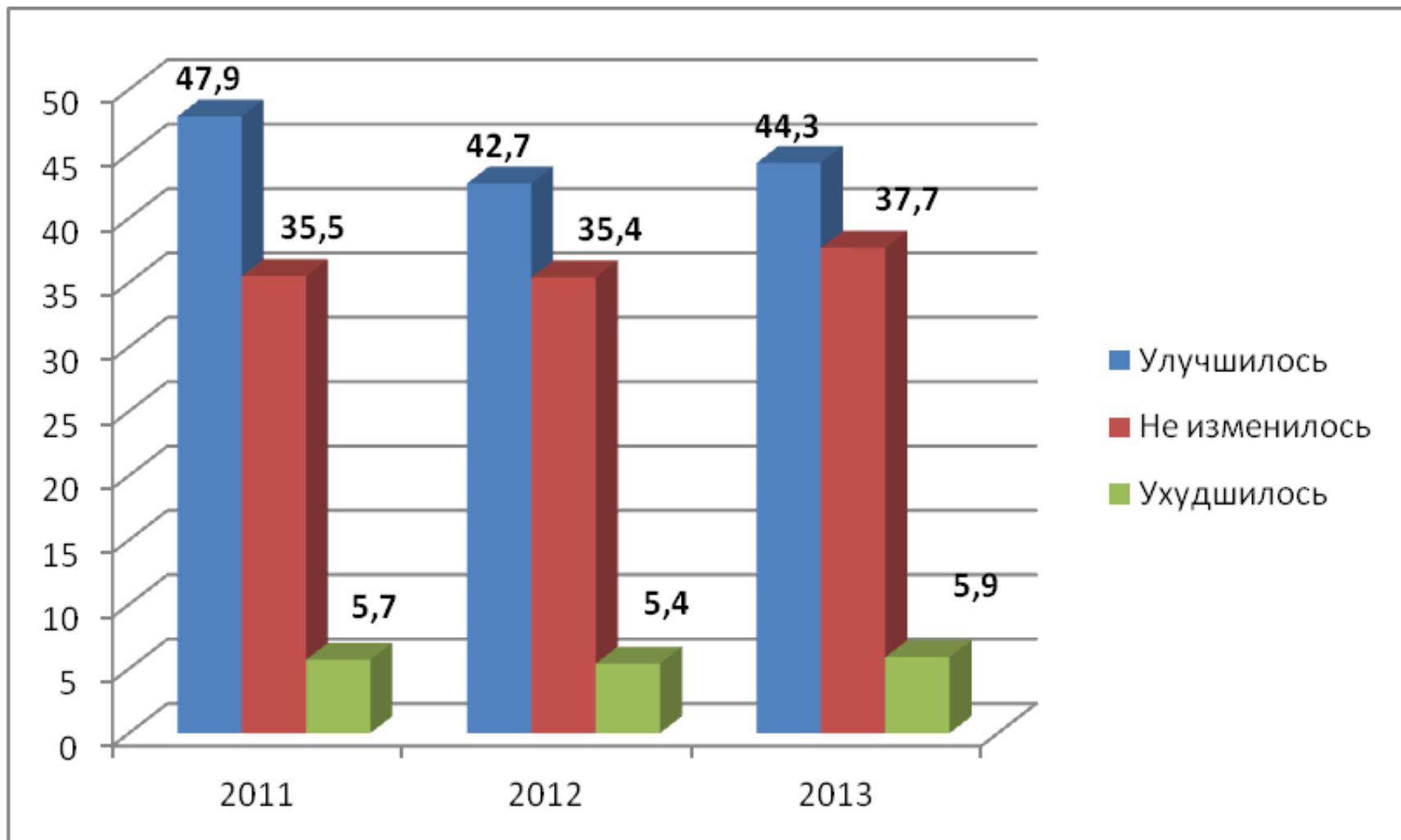
Уровень общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг по результатам исследований 2011 – 2013 годов

Уровень общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в 2013 году



По результатам опроса 6 тыс. респондентов

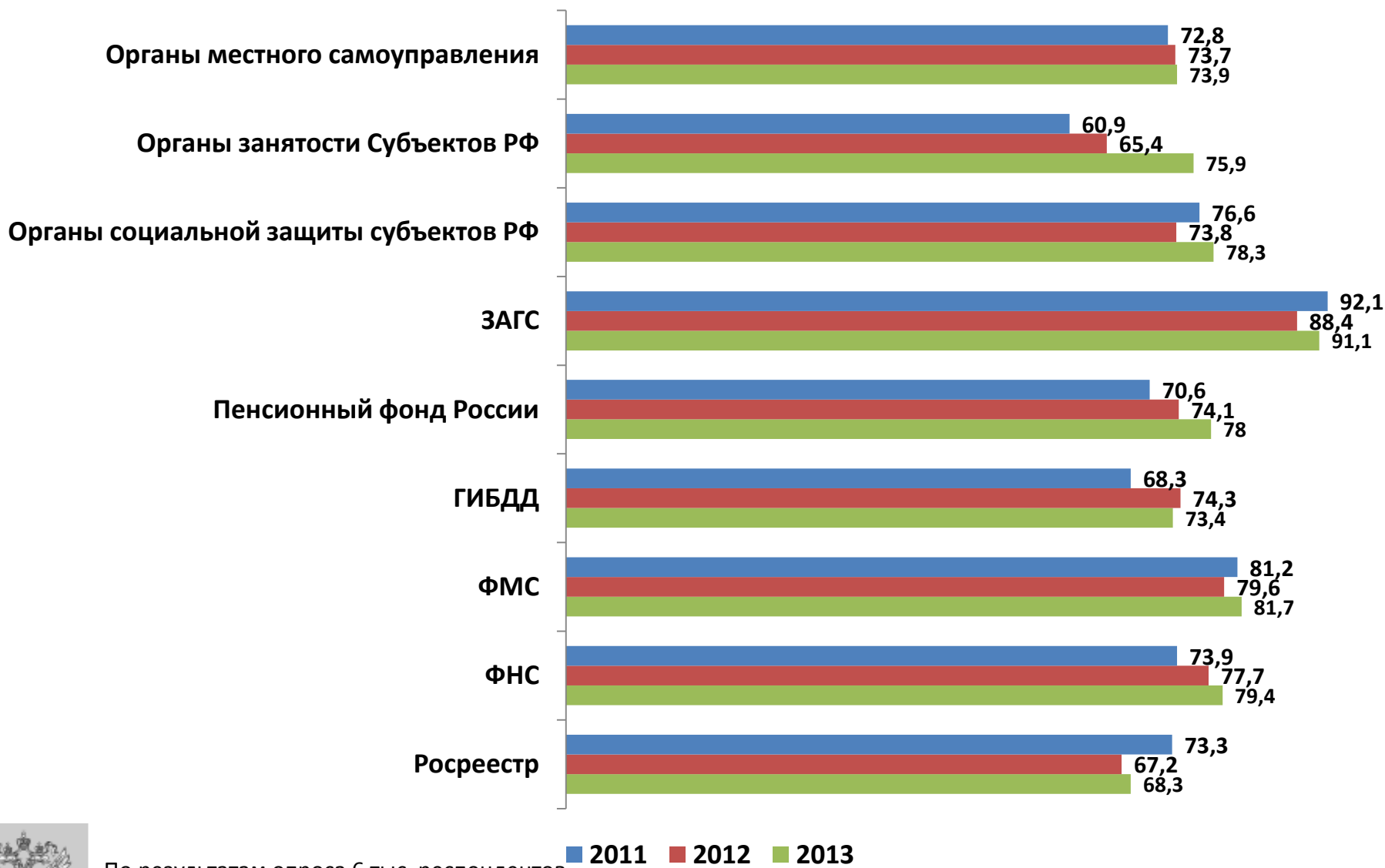
Оценка изменения качества государственных (муниципальных) услуг за последние 6 лет, %



По результатам опроса 6 тыс. респондентов

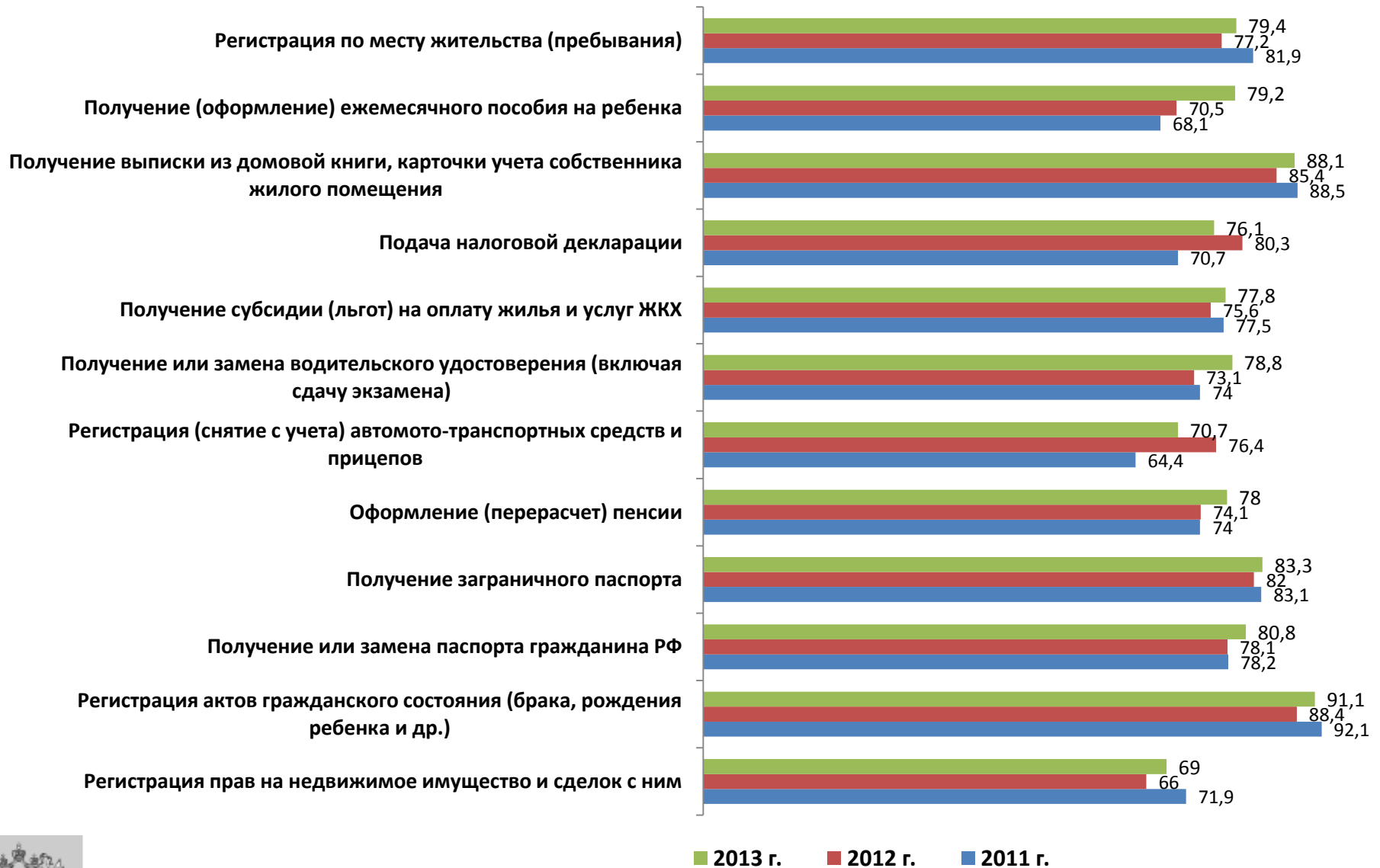
Минэкономразвития России

Удовлетворенность населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в разрезе государственной власти и местного самоуправления (%)



По результатам опроса 6 тыс. респондентов

Удовлетворенность населения качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг (%)



По результатам опроса 6 тыс. респондентов

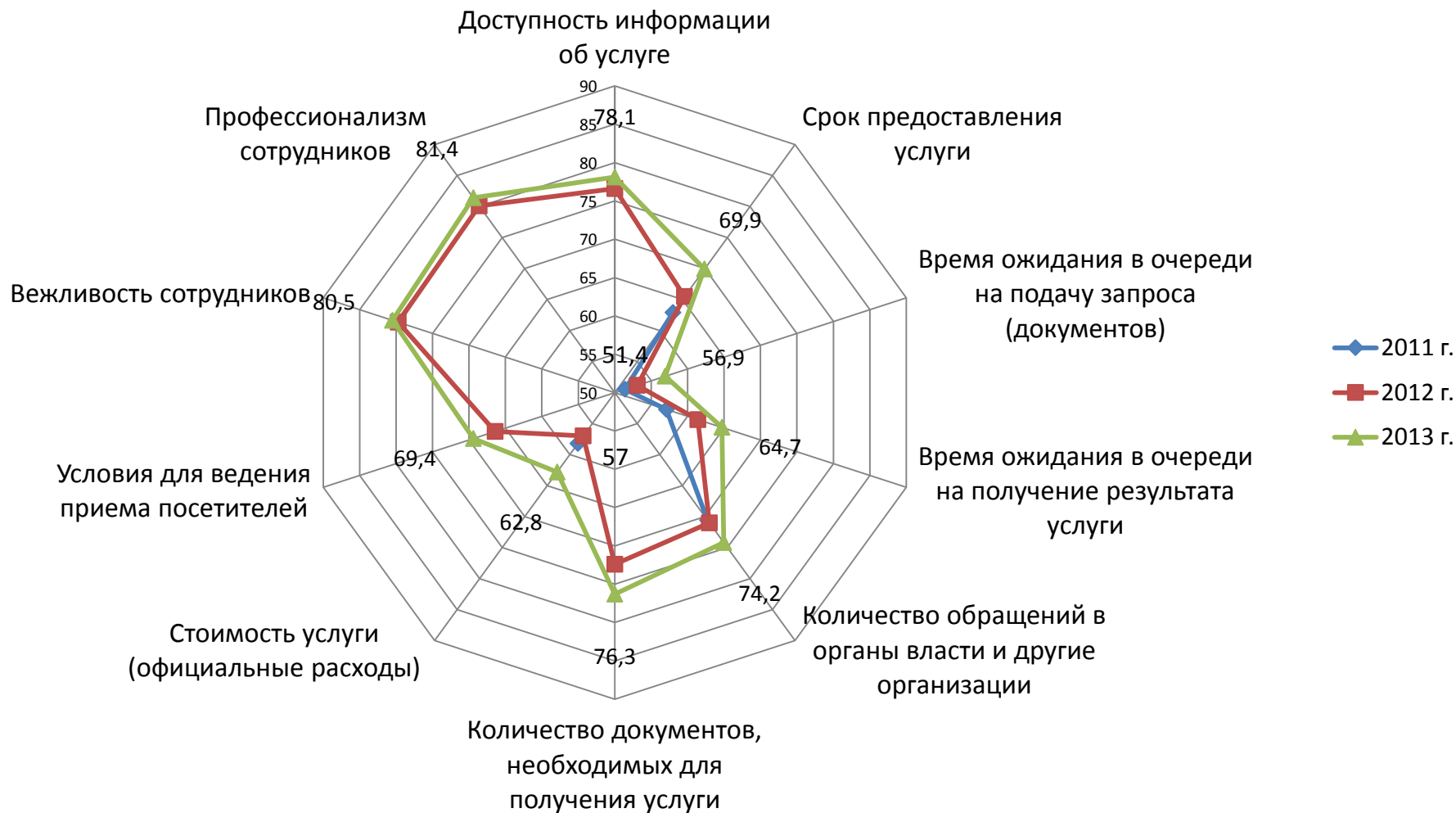
Удовлетворенность граждан отдельными параметрами предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от цели и получения, %



Удовлетворенность представителей бизнес-сообщества качеством государственных и муниципальных услуг сохраняется на достаточно высоком уровне

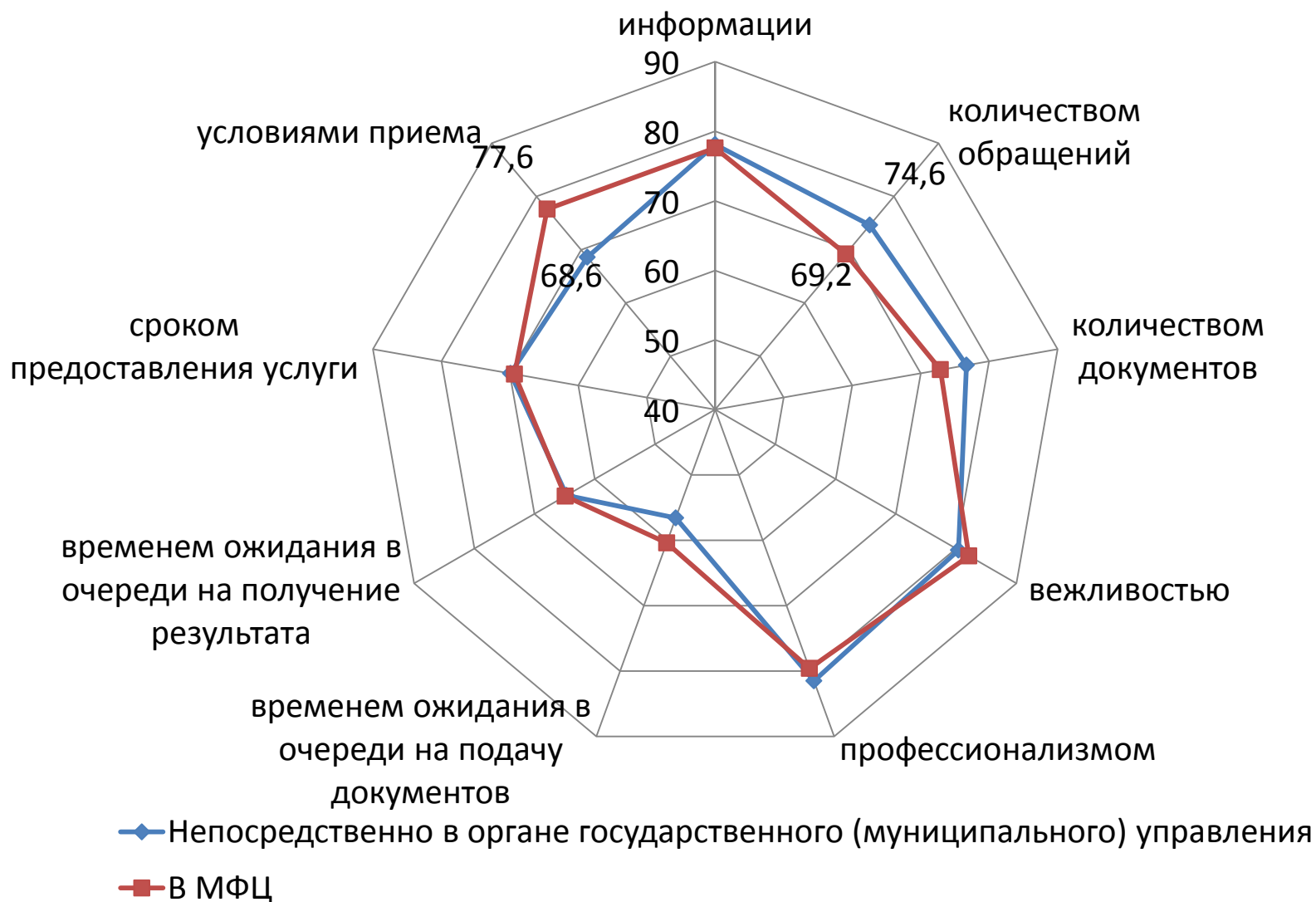
По результатам опроса 6 тыс. респондентов

Удовлетворенность основными обстоятельствами предоставления государственных и муниципальных услуг (%)



По результатам опроса 6 тыс. респондентов

Удовлетворенность граждан отдельными аспектами качества государственных и муниципальных услуг в зависимости от формы получения услуги, %

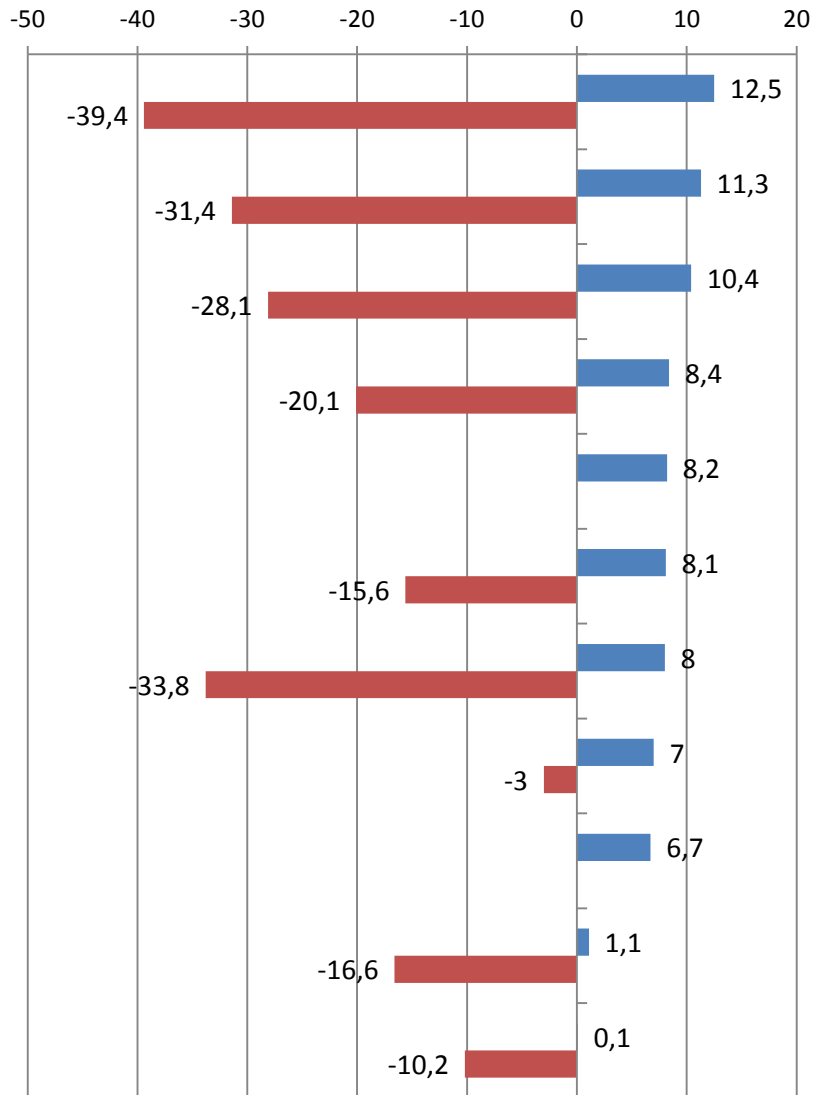


По результатам опроса 6 тыс. респондентов

Минэкономразвития России



Влияние отдельных объективных факторов на изменение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, %



время ожидания в очереди на подачу документов

время ожидания в очереди на получение результата

количество обращений

факт получения услуги с 1 раза

удобный стол для работы с документами

срок предоставления услуги

факт представления результата услуги в установленный срок

знание положений административного регламента

достаточное количество стульев (скамей) для посетителей

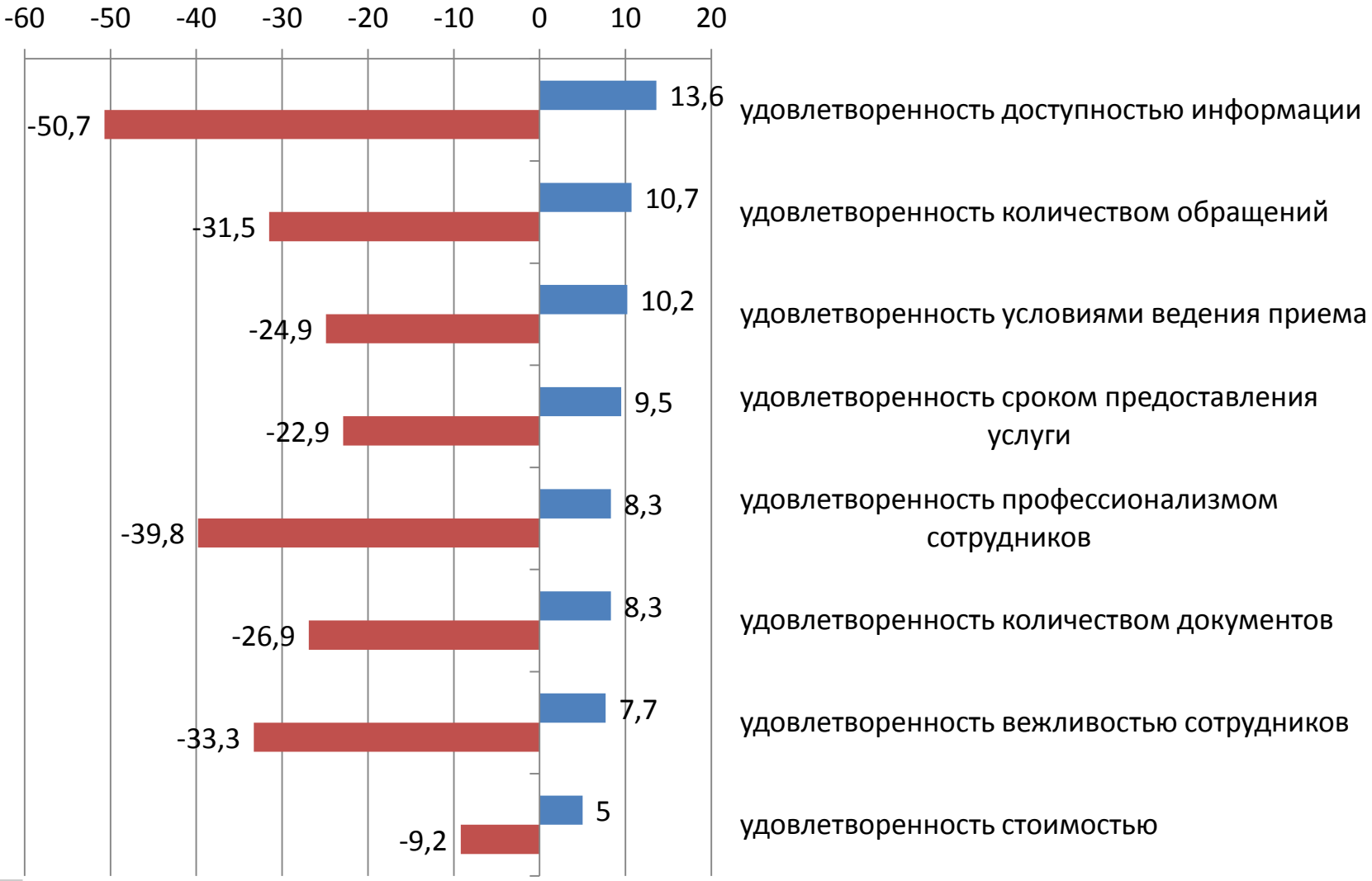
факт неформальных выплат

информированность о возможности предварительной записи

По результатам опроса 6 тыс. респондентов

Минэкономразвития России

Влияние уровня удовлетворенности отдельными аспектами качества предоставления государственных и муниципальных услуг на общий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, %

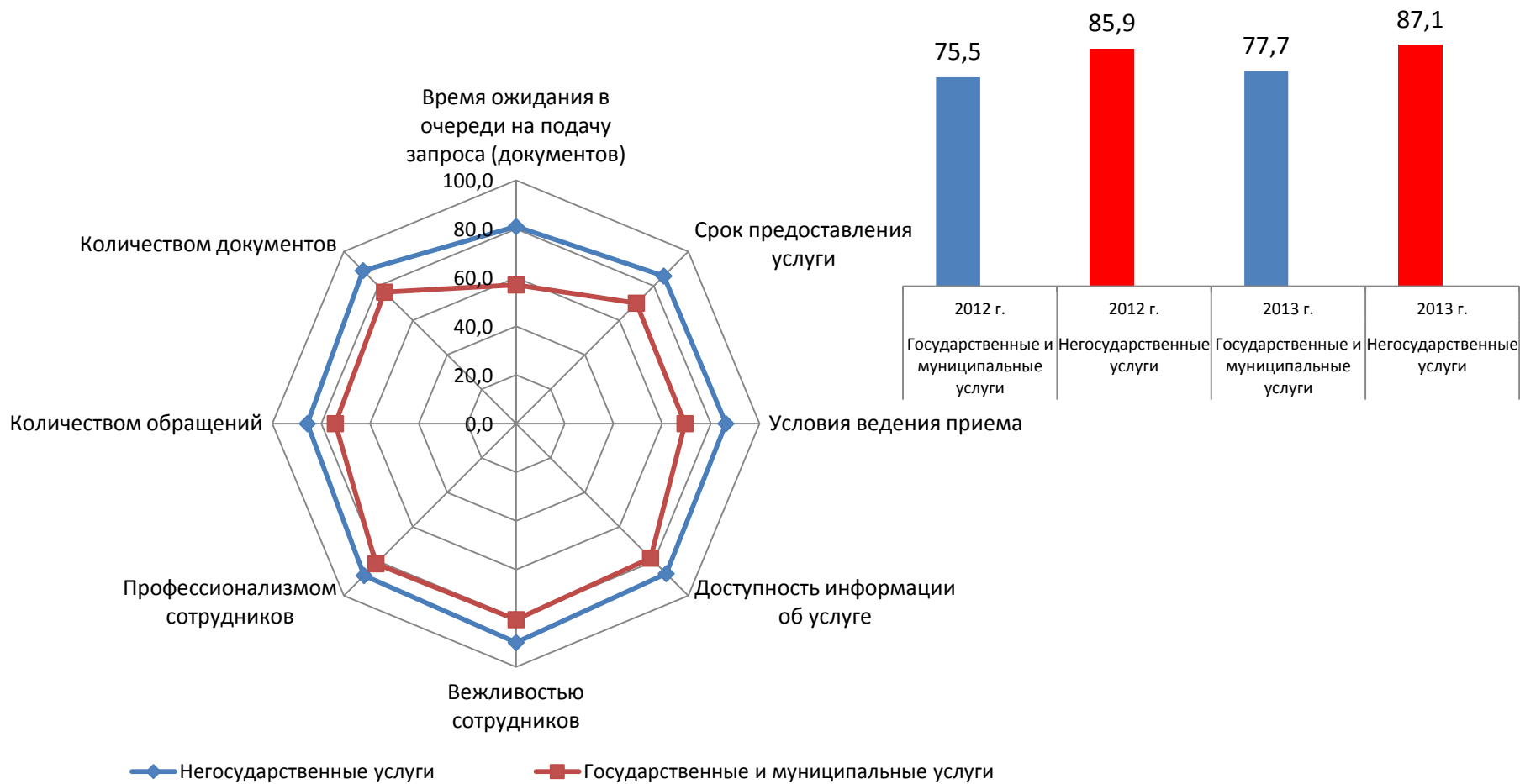


По результатам опроса 6 тыс. респондентов

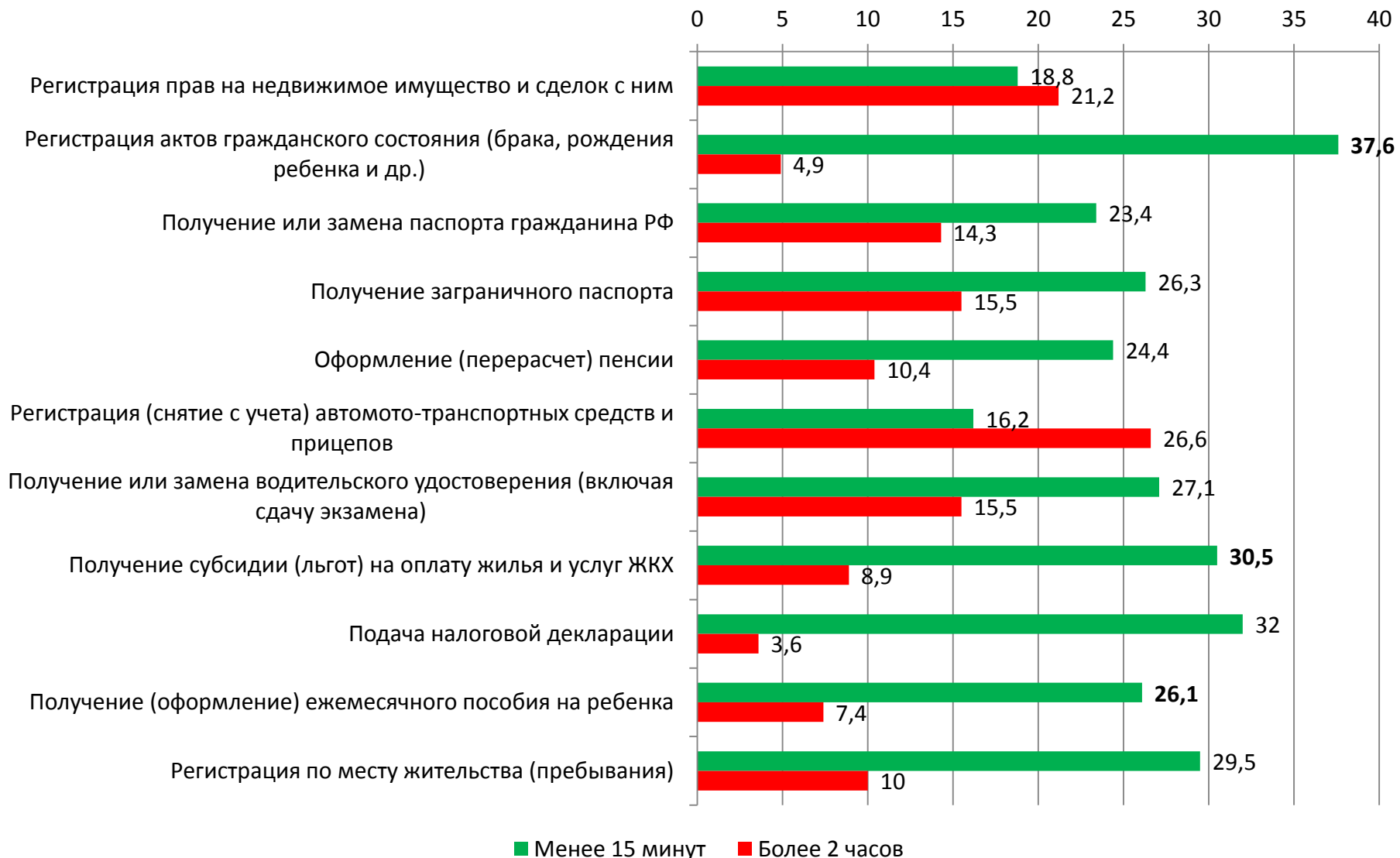
Минэкономразвития России



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



Доля респондентов ожидавших в очереди менее 15 минут и более 2 часов для подачи документов на получение государственной услуги



По результатам опроса 15,8 тыс. респондентов

Среднее количество обращений в органы государственной власти и иные организации, необходимые для сдачи документов для получения наиболее массовых общественно значимых государственных услуг, %



По результатам опроса 15,8 тыс. респондентов