



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минэкономразвития России

Об итогах ежегодного социологического исследования
уровня удовлетворенности граждан качеством
государственных и муниципальных услуг,
предоставляемых органами государственной власти и
местного самоуправления в 2014 году

Российская академия народного
хозяйства и государственной службы
при Президенте России
декабрь 2014 г.



Объект, респонденты и выборка исследования

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 Российской Федерации старше 18 лет
обращались за получением государственной (муниципальной) услуги в 2014 году и на момент опроса получили результат (положительное решение либо отказ)
факт обращения за государственной (муниципальной) услугой выявляется в процессе опроса

Выборка

общая база – 17,1 тыс. респондентов (не менее 200 в субъекте РФ), которые обращались за государственными (муниципальными) услугами в 77 субъектах РФ (всего опрошено 30 тыс. граждан)
специальная база – 10 тыс. респондентов (репрезентативна по России)
статистическая погрешность по показателю общего уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – 1%



Общая характеристика респондентов – получателей государственных и муниципальных услуг

57% граждан обращались за получением государственных и муниципальных услуг в 2014 году

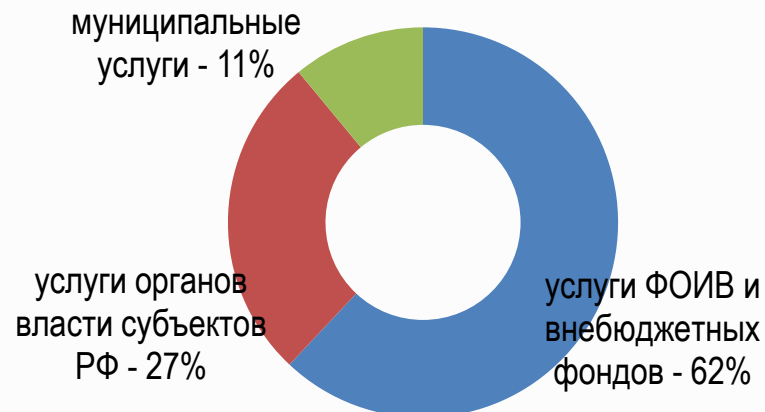
59%



респондентов-женщины



62% респондентов обращалось за государственными услугами, оказываемыми федеральными органами исполнительной власти и государственными внебюджетными фондами





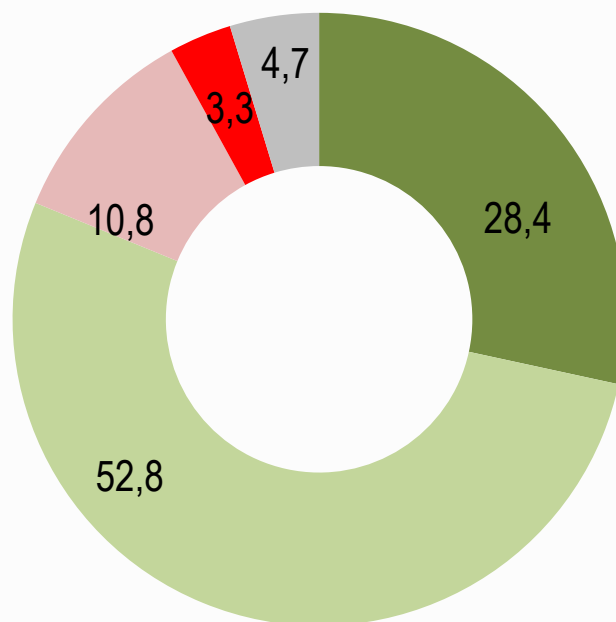
Государственные и муниципальные услуги, предоставление которых в 2014 году оценено более 3% респондентов



в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2014 году



Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2014 году

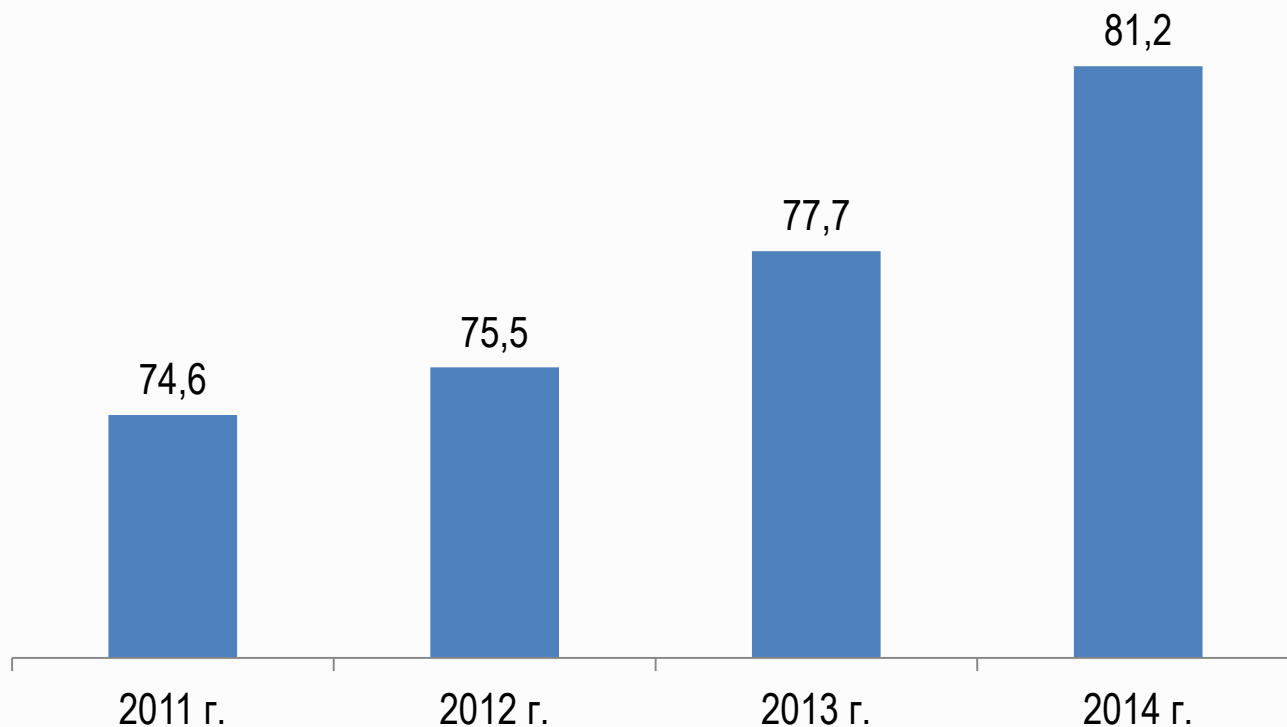


- Очень хорошо
- Скорее хорошо
- Скорее плохо
- Очень плохо
- Затруднились ответить

в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2014 году



Общая удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по итогам исследований 2011 – 2014 годов



Показатель рассчитывается как доля граждан, оценивающих качество предоставления государственных и муниципальных услуг как «очень хорошо» и «скорее хорошо»

в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2014 году



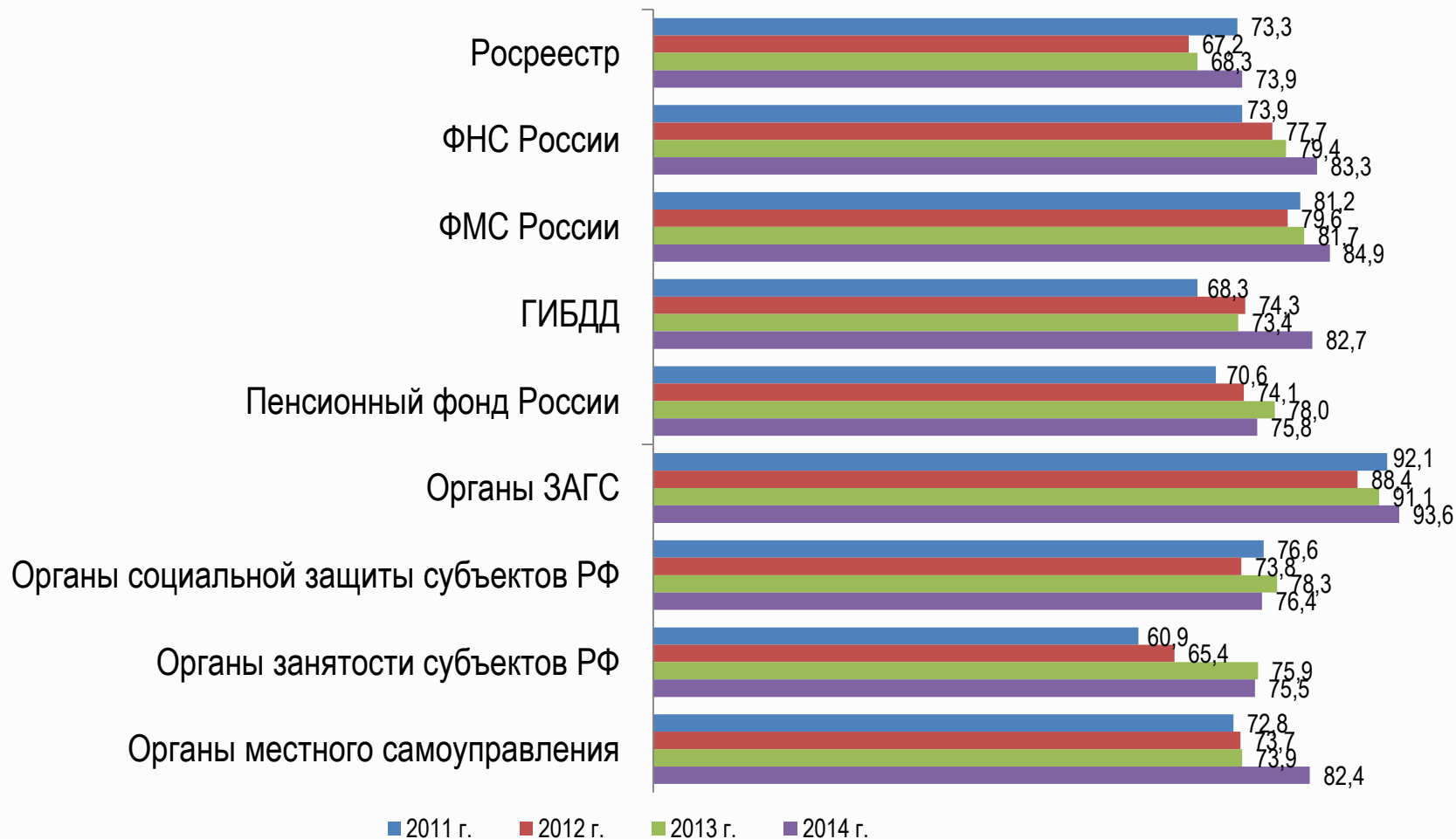
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по органам государственной власти (местного самоуправления) в 2014 году



в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2014 году



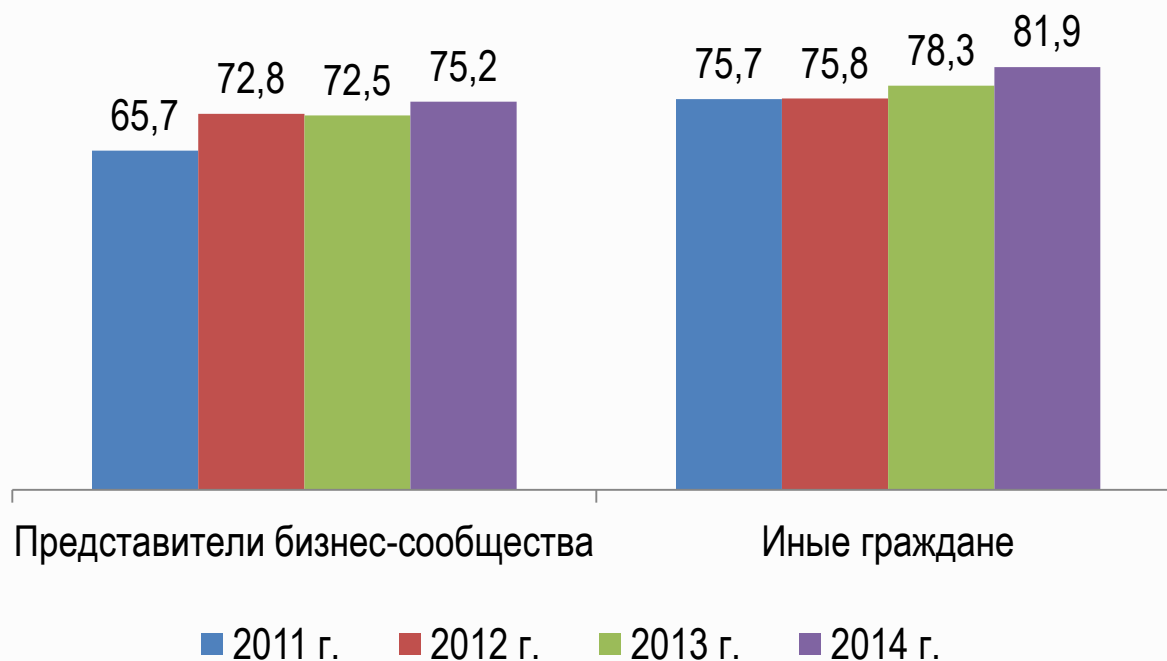
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по органам государственной власти (местного самоуправления) по результатам исследований 2011 – 2014 годов*



* в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2014 году



Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от целей обращения за ними по итогам исследований 2011 – 2014 годов

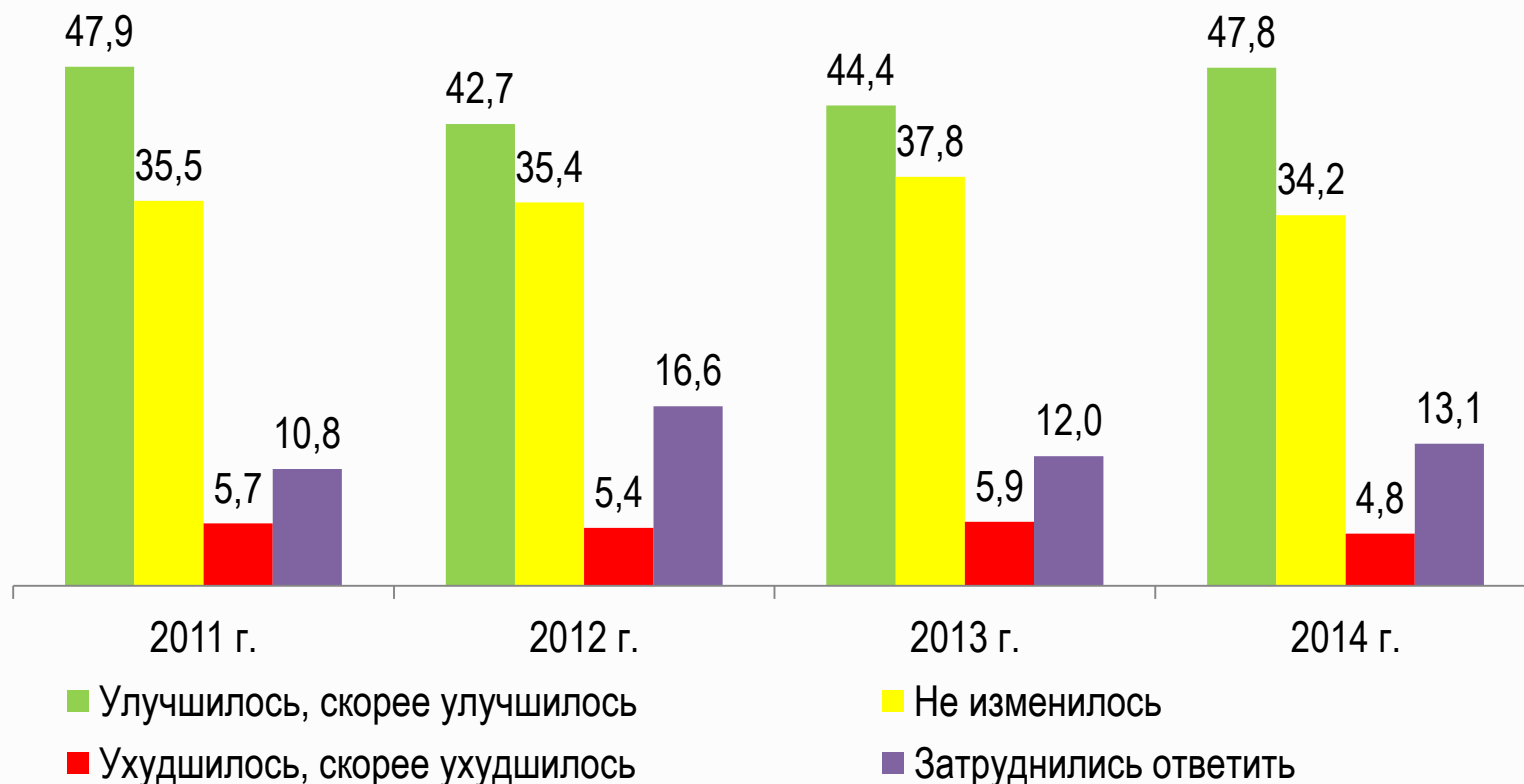


В целом, за последние 5 лет удовлетворенность представителей бизнес-сообщества качеством предоставления государственных и муниципальных услуг возросла на 9,5 п.п.

в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2014 году



Оценка респондентами изменений в качестве предоставления государственных и муниципальных услуг за последние 6 лет



в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2014 году и имевших опыт получения аналогичной услуги в прошлом



Основные трудности при получении государственных и муниципальных услуг в 2014 году



76,2%

респондентов сталкивались с трудностями при получении государственных и муниципальных услуг в 2014 году

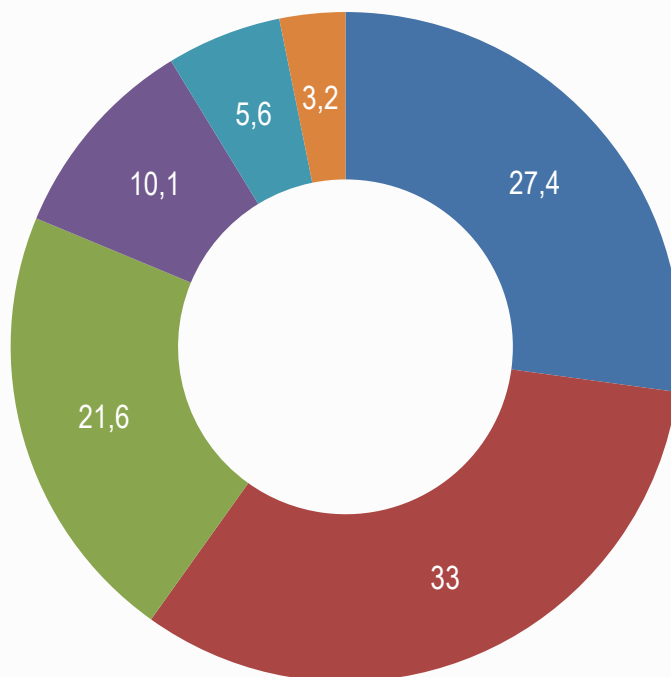
в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг



Обращения граждан с жалобами по вопросам качества предоставления государственных и муниципальных услуг

2,9% от общего числа опрошенных обращались с жалобой на качество предоставления государственных и муниципальных услуг в 2014 году

В том числе:

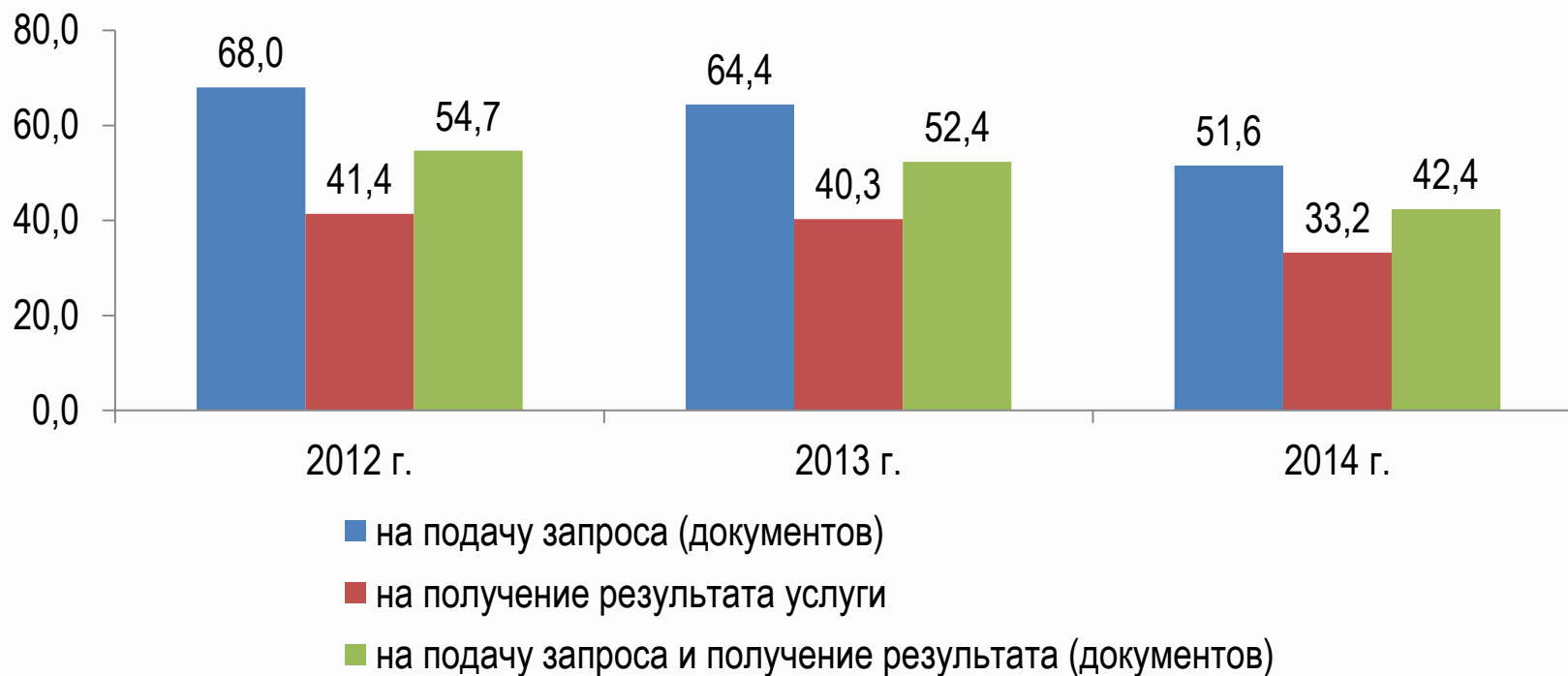


- Непосредственно к сотруднику, предоставляющему услугу
- К руководителю структурного подразделения, предоставляющего услугу
- К руководителю органа, предоставляющего услугу
- В вышестоящий орган
- В суд
- Другое



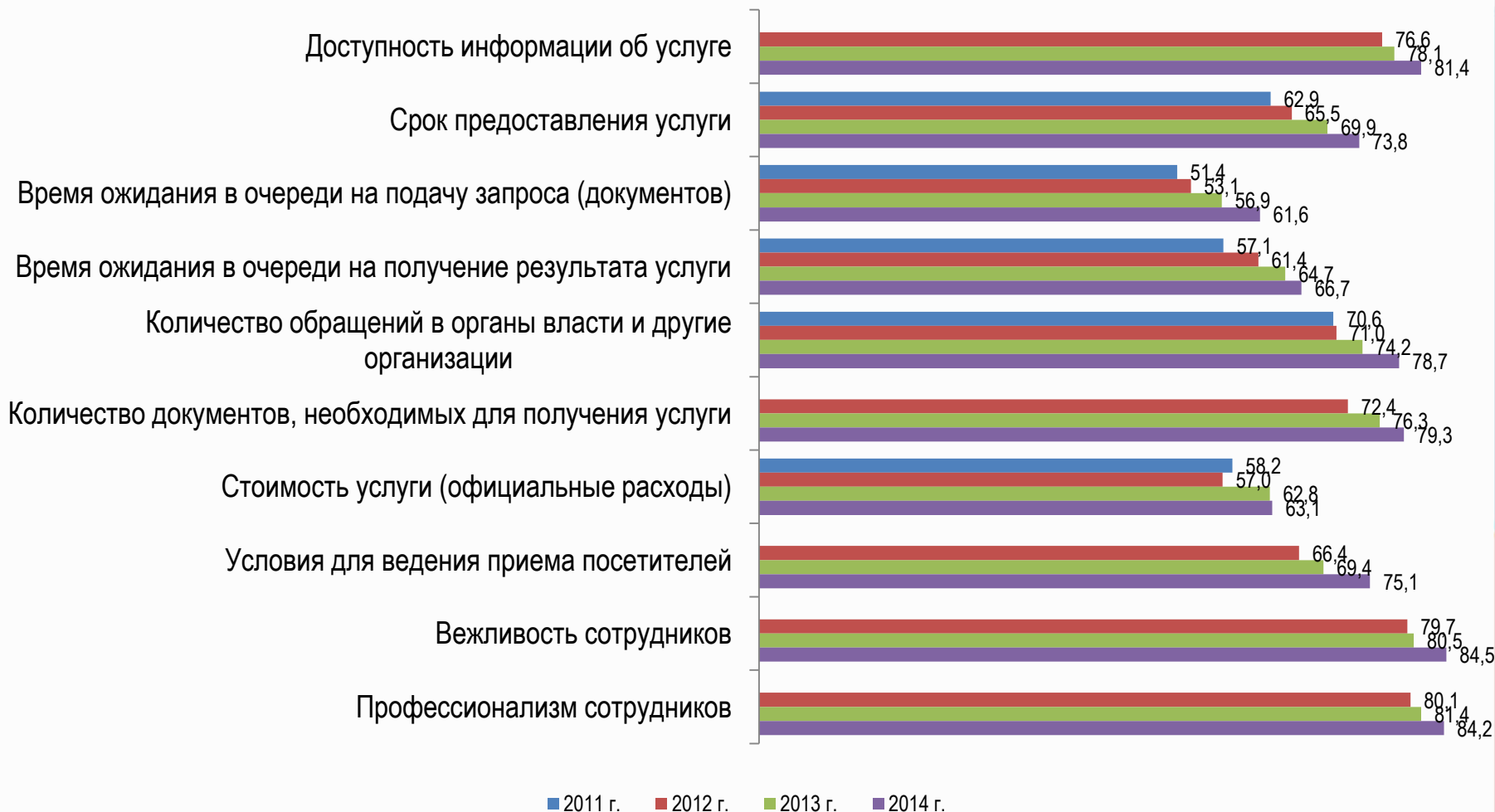
Среднее время ожидания в очереди при сдаче документов и получении результатов государственной (муниципальной) услуги (минут)

на **10** минут в 2014 году сократилось среднее время ожидания в очереди на подачу документов и получение результатов государственных и муниципальных услуг по сравнению с результатами опроса 2013 года





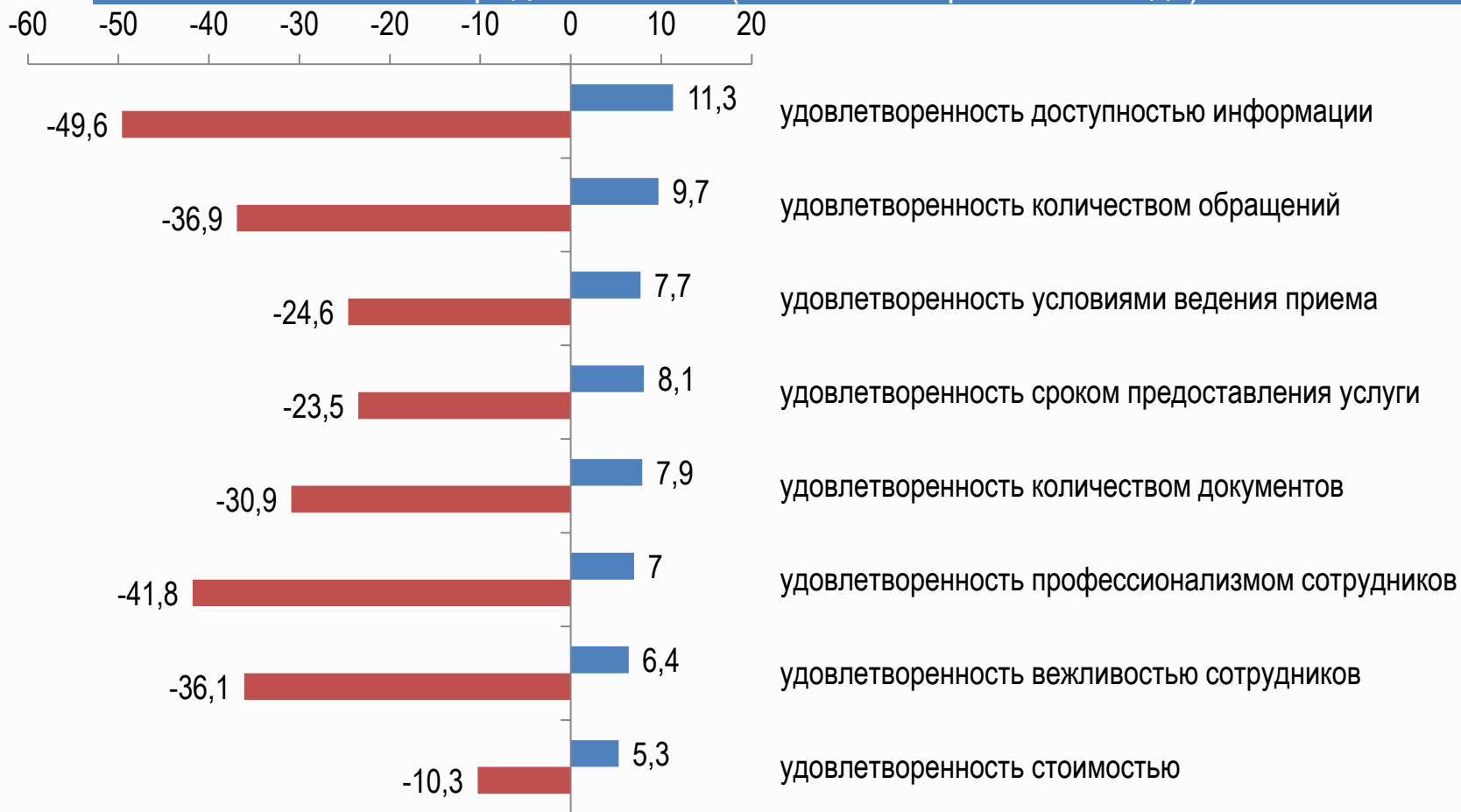
Удовлетворенность обстоятельствами получения государственных и муниципальных услуг по результатам исследований 2011-2014 годов*



* в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг



Зависимость уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг от оценки качества отдельных аспектов их предоставления (на основе опроса 2014 года)



Отражает изменение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг при минимальном (максимальном) значении соответствующего фактора



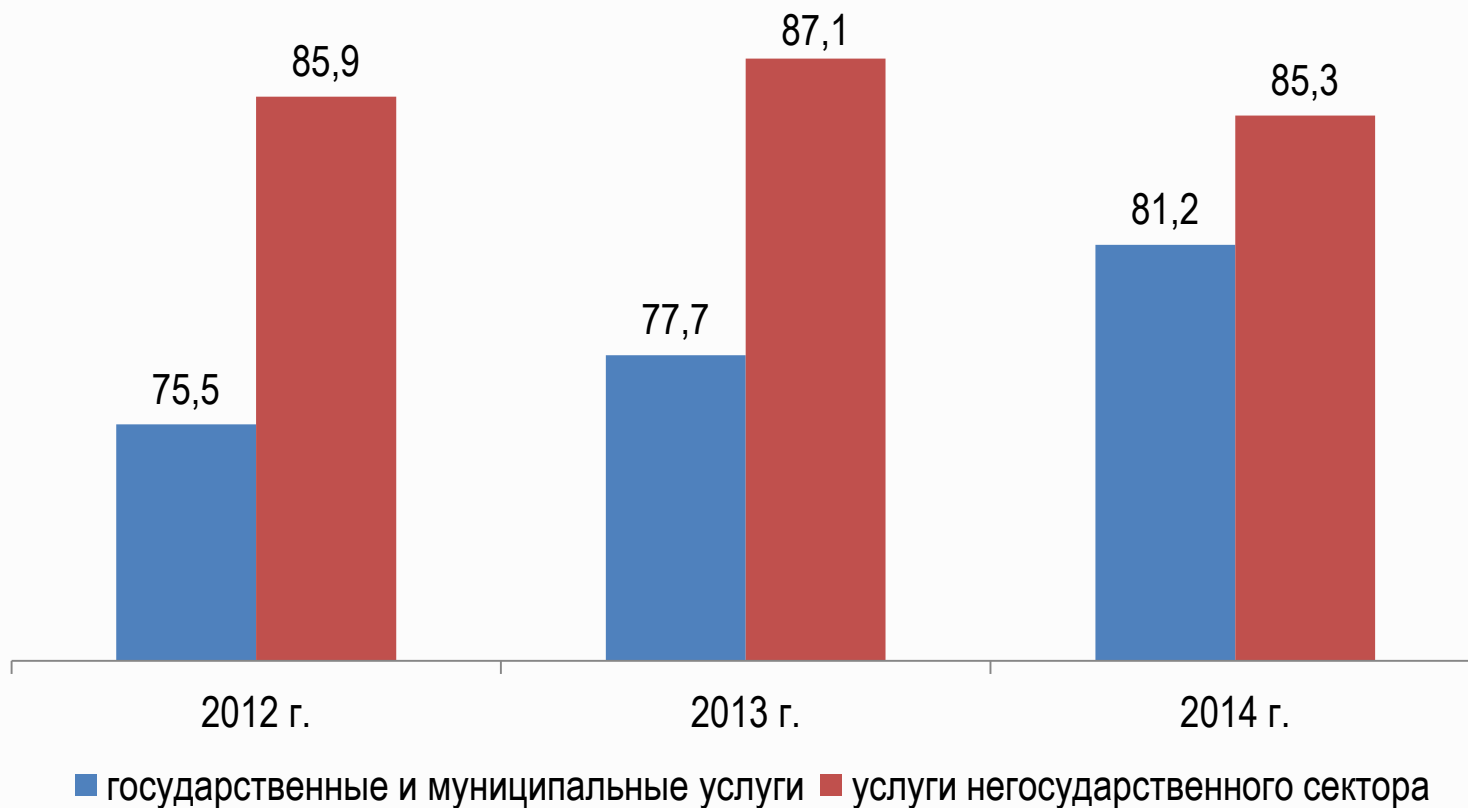
Зависимость уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг от отдельных показателей их предоставления
(на основе опроса 2014 года)



Отражает изменение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг при минимальном (максимальном) значении соответствующего фактора



Удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с услугами негосударственного сектора по итогам исследований 2012 - 2014 годов

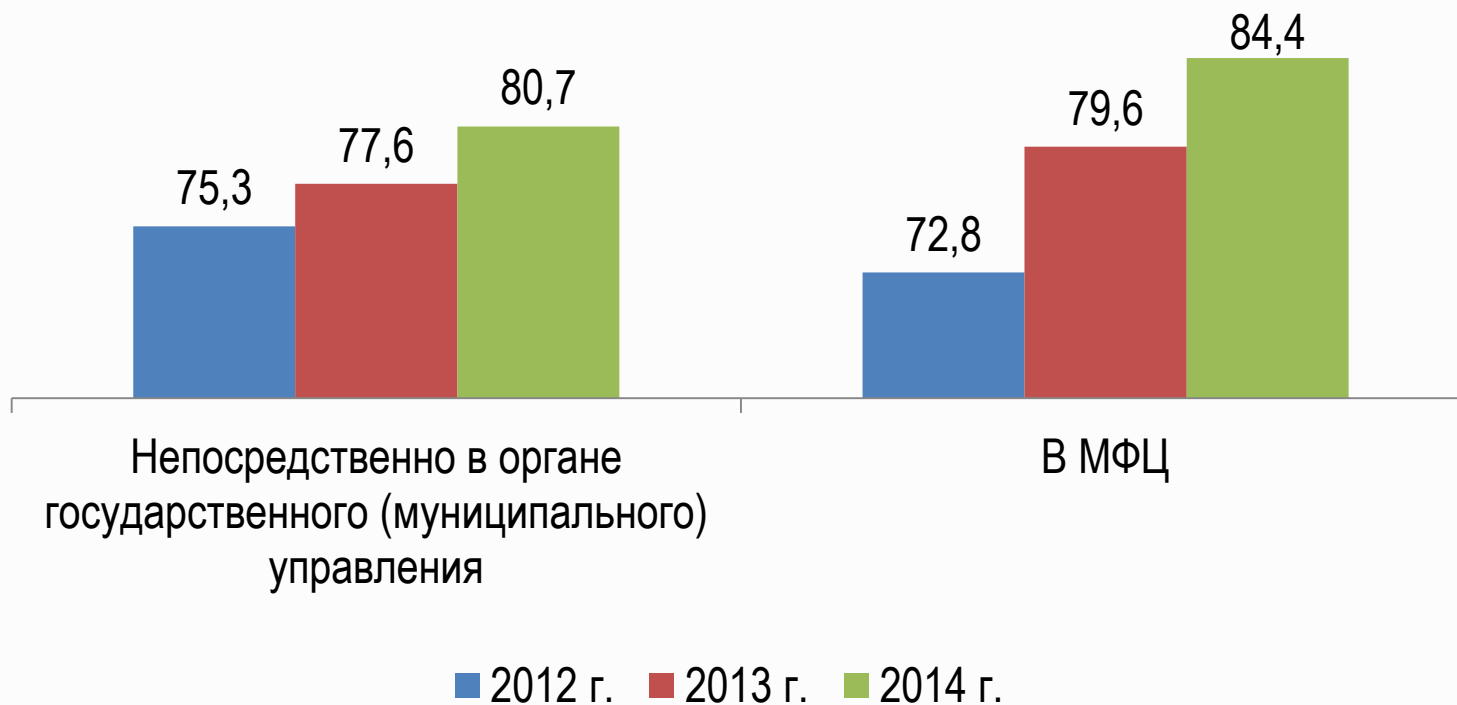


в % от числа респондентов, обратившихся за соответствующими услугами.

в составе услуг негосударственного сектора оценивались услуги страховых компаний, банков, негосударственные почтовые услуги, услуги связи и т.д.

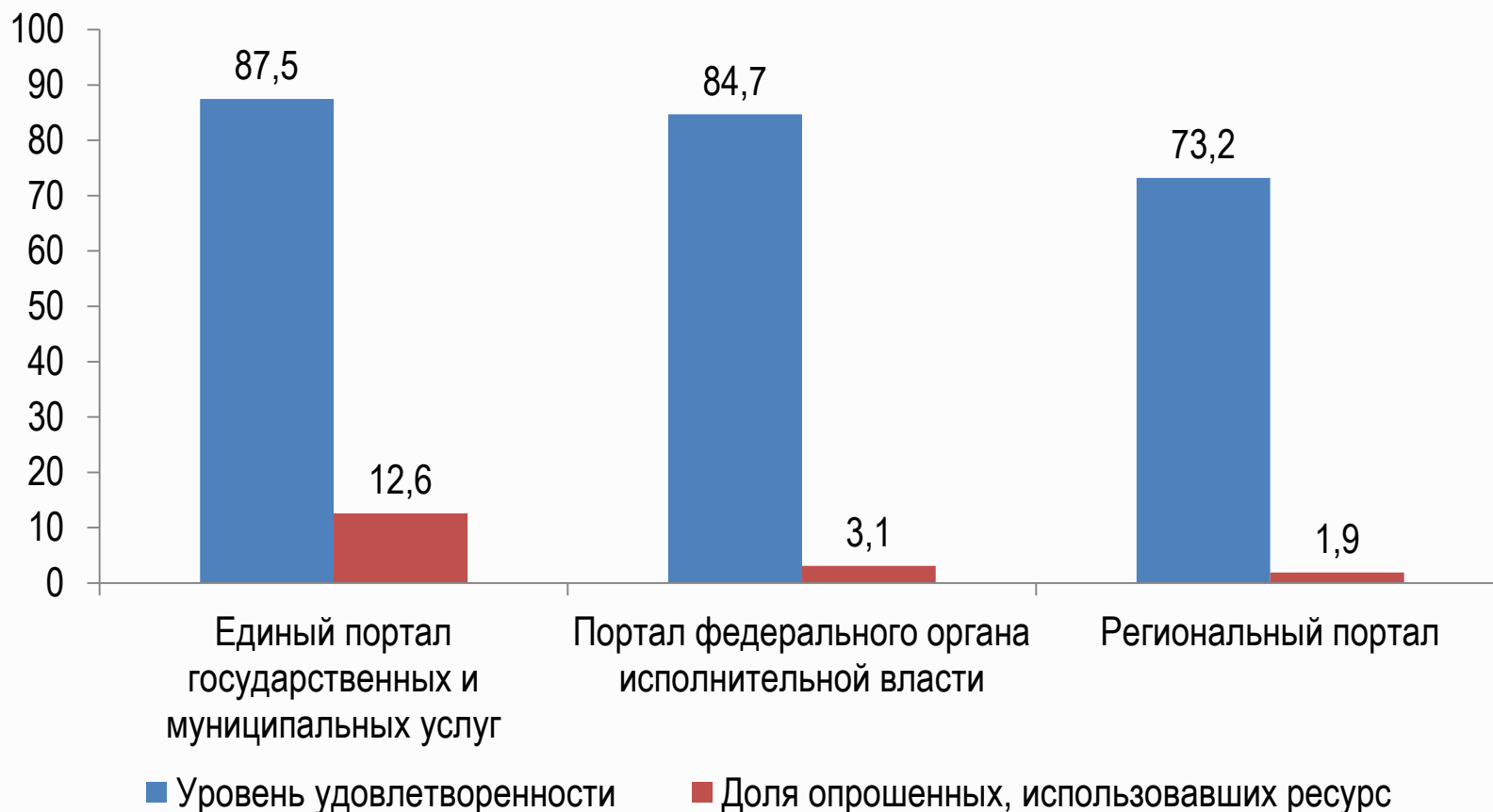


Удовлетворенность граждан в зависимости от места предоставления государственных и муниципальных услуг





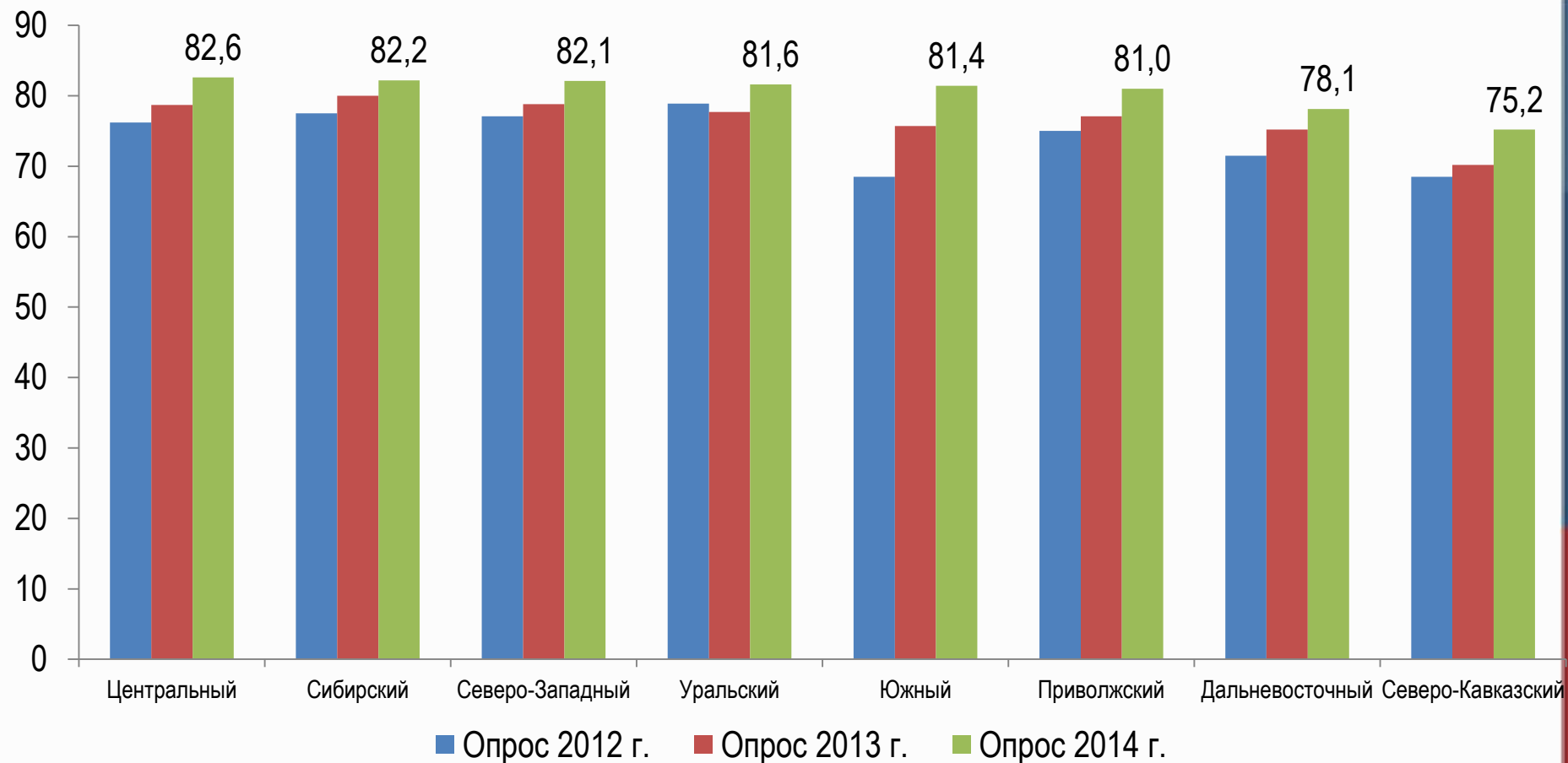
Уровень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в зависимости от использования официальных Интернет-ресурсов и востребованность данных Интернет-ресурсов в 2014 году



в % от числа респондентов, обращавшихся за государственными и муниципальными услугами (в том числе в органы государственной власти и МФЦ) и использовавших официальные Интернет-ресурсы



Удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по федеральным округам



в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг



Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от субъекта Российской Федерации*

≥85% граждан удовлетворены качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 21 регионе страны



88,5%

Алтайский край
Ярославская область
Вологодская область

В **1,3** раза различается уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от субъекта РФ



Камчатский край – **71,5%**
Калужская область – **71,5%**
Еврейская автономная область – **70,2%**
Республика Северная Осетия (Алания) – **69%**

*в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2014 году (статистическая погрешность – 7%)



Удовлетворенность граждан качеством предоставления наиболее массовых и общественно значимых государственных услуг в 2014 году



в % от числа респондентов, обратившихся за получением государственных услуг (по ответам 10 тыс. респондентов)



Отклонение административной практики предоставления наиболее массовых и общественно значимых государственных услуг от стандартов их предоставления (%)*

Регистрация актов гражданского состояния	0
Государственные услуги по приему налоговых деклараций	18,3
Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка	46,1
Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации	51,1
Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	56,5
Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства	58,4
Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	109,7
Установление трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	115,7
Прием квалификационных экзаменов на получение права на управление автомобилем, трамваем, троллейбусом, выдача водительских удостоверений и временных разрешений	128
Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним	129,6
Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	148,4

* рассчитано по ответам 17,1 тыс. респондентов исходя из среднего арифметического отклонений по количественным параметрам предоставления государственных услуг



Наиболее значимые направления совершенствования практики предоставления государственных услуг для граждан

Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	38,3
Сокращение срока предоставления услуги	28,4
Удобство графика работы учреждения	24,4
Вежливость и профессионализм сотрудников	20,6
Сокращение числа требуемых документов	20,3
Улучшение условий ведения приема посетителей	17,8
Уменьшение стоимости услуги	17,1
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	15,7
Улучшение территориальной доступности органа власти	13,0
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	10,1

в % от числа респондентов, обратившихся за соответствующими государственными услугами



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минэкономразвития России

Спасибо за внимание !

Российская академия народного
хозяйства и государственной службы
при Президенте России
декабрь 2014 г.