ОТНОШЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

Результаты выборочного социологического опроса населения Российской Федерации

Опрошены 1393 человека в возрасте 18 лет и старше в 4 субъектах Российской Федерации*.

Опрос проведен с 23 по 30 ноября 2005 г.

Формулировки вопросов и варианты ответов изложены в редакции, предложенной респондентам.

Данные приведены в процентах от общего количества опрошенных.

Обращались ли Вы или члены Вашей семьи в течение последних трех лет в регистрационную службу (палату) для регистрации прав на жилье, недвижимость или землю? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших.)*

Да, для регистрации прав на жилье	29,3
Да, для регистрации прав на землю	18,2
Да, для регистрации прав на недвижимость	12,3
Не приходилось обращаться	54,2

Есть ли необходимость у Вас или членов Вашей семьи в ближайшие год-два обращаться в учреждения для регистрации прав на жилье, недвижимость или землю? *(Сумма ответов не равна 100%, так как*

* Опрос проведен в Ставропольском крае, Воронежской, Челябинской областях и Москве.

по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших.)

Да, для регистрации прав на жилье	15,4
Да, для регистрации прав на землю	15,0
Да, для регистрации прав на недвижимость	8,6
Нет	33,4
Затруднились ответить	35,0

Если Вы или члены Вашей семьи обращались в регистрационные службы, имеете ли Вы претензии к качеству их работы? *(Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в регистрационные палаты.)*

Услуги	Нет	Да, но небольшие	Да, очень большие
Регистрация жилья	30,9	46,1	23,0
Регистрация недвижимости	21,6	53,2	25,2
Регистрация земли	19,3	37,8	42,9

Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление регистрационных документов? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в регистрационные палаты.)*

Большие очереди	65,4
Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)	53,4
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	47,2
Отсутствие необходимой информации о порядке регистрации	28,8
Сложность заполнения официальных бланков	24,6
Неудобный режим работы учреждений	24,5
Низкая культура работников учреждений	17,2
Вымогательство при оформлении документов	13,6
Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений	13,0
Другое	7,1

Обращались ли Вы или члены Вашей семьи в течение последних трех лет в государственные нотариальные конторы для получения следующих услуг? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших.)*

Подтверждение подлинности подписей, верности копий документов	29,4
Удостоверение сделок, выдача свидетельств	18,8
Выдача свидетельств о праве на наследство	11,8
Принятие в депозит денежных сумм и других ценных бумаг	1,1
Другие услуги	1,8
Не приходилось обращаться	49,1

Если Вы или члены Вашей семьи обращались в нотариальные конторы, имеете ли Вы претензии к качеству их работы? *(Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в государственные нотариальные конторы.)*

Нет	57,3
Да, но небольшие	36,4
Да, очень большие	6,3

Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в нотариальных конторах? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в государственные нотариальные конторы.)*

Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	41,2
Большие очереди	38,8
Отсутствие необходимой информации об услугах контор	18,5
Сложность заполнения официальных бланков	17,1
Неудобный режим работы контор	16,6
Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)	11,8
Низкая культура работников	4,4
Вымогательство при оформлении документов	3,5
Недостаточный профессиональный уровень работников	2,8
Другое	11,1

Обращались ли Вы или члены Вашей семьи в течение последних трех лет в паспортно-визовые отделы МВД (столы при ЖКХ) для получения следующих услуг? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших.)*

Оформление паспорта гражданина Российской Федерации	42,6
Регистрация по месту жительства	16,2
Оформление загранпаспорта	13,9
Регистрация по месту пребывания	5,7
Оформление визы	3,4
Не приходилось обращаться	41,1

Если Вы или члены Вашей семьи обращались в паспортно-визовые отделы МВД (столы при ЖКХ), имеете ли Вы претензии к качеству их работы? *(Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в паспортно-визовые отделы МВД.)*

Услуги	Нет	Да, но небольшие	Да, очень большие
Оформление паспорта гражданина	49,2	40,9	9,9
Оформление загранпаспорта, визы	31,1	46,9	22,0
Регистрация по месту жительства или пребывания	39,1	48,6	12,3

Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в паспортно-визовых отделах МВД (столах при ЖКХ)? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в паспортно-визовые отделы МВД.)*

Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)	23,0
Сложность заполнения официальных бланков	19,2
Отсутствие необходимой информации об услугах	17,3
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	11,6
Низкая культура работников	10,1
Недостаточный профессиональный уровень работников	6,2
Вымогательство при оформлении документов	5,4
Неудобный режим работы отделов (столов при ЖКХ)	29,6
Большие очереди	61,1
Другое	10,5

Обращались ли Вы или члены Вашей семьи в течение последних трех лет в органы ЗАГС (записи актов гражданского состояния) для получения следующих услуг? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших.)*

Регистрация брака или рождения	18,6
Регистрация смерти	12,0
Выдача повторных свидетельств и справок	9,1
Регистрация расторжения брака	6,0
Внесение исправлений и изменений в документы	5,2
Регистрация усыновления, установления отцовства, перемены имени, отчества и фамилии	2,1
Не приходилось обращаться	57,2

Если Вы или члены Вашей семьи обращались в органы ЗАГС, есть ли претензии к качеству их работы? *(Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в органы ЗАГС.)*

Нет	65,1
Да, но небольшие	31,9
Да, очень большие	3,0

Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в органах ЗАГС? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от обращавшихся в органы ЗАГС.)*

Большие очереди	29,5
Неудобный режим работы учреждений	21,8
Отсутствие необходимой информации об услугах	17,6
Сложность заполнения официальных бланков	17,3
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	12,2
Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)	8,2
Низкая культура работников	5,5
Недостаточный профессиональный уровень работников	4,4
Вымогательство при оформлении документов	1,0
Другое	13,4

Обращались ли Вы или члены Вашей семьи в течение последних трех лет в Государственную инспекцию безопасности дорожного движения (ГИБДД) для получения следующих услуг? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших.)*

Техосмотр транспортного средства или прицепа	37,5
Регистрация транспортного средства или прицепа	16,3
Получение водительского удостоверения	10,7
Сдача экзаменов на получение права управления транспортными средствами	10,5
Определение причин и обстоятельств дорожно-транспортного происшествия (ДТП)	7,8
Не приходилось обращаться	51,8

Если Вы или члены Вашей семьи обращались в органы ГИБДД, есть ли претензии к качеству их работы? *(Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в органы ГИБДД.)*

Услуги	Нет	Да, но небольшие	Да, очень большие
Сдача экзаменов, получение водительского удостоверения	42,2	37,2	20,6
Регистрация транспортного средства	25,1	46,3	28,6
Техосмотр транспортного средства	23,8	45,6	30,6
Решение проблем, связанных с ДТП	11,9	33,9	54,2

Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в органах ГИБДД? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от количества обращавшихся в органы ГИБДД.)*

Большие очереди	54,8
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	31,3
Вымогательство при оформлении документов	30,6
Низкая культура работников	20,9
Неудобный режим работы	20,1
Хождение по многим кабинетам	18,5
Отсутствие необходимой информации об услугах	15,4
Сложность заполнения официальных бланков	14,0
Недостаточный профессиональный уровень работников	12,4
Другое	6,9

Ущемлялись ли Ваши права или права членов Вашей семьи при получении следующих государственных услуг? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от обращавшихся за получением государственных услуг.)*

Определение причин и обстоятельств дорожно-транспортного происшествия (ДТП)	45,0
Техосмотр транспортного средства или прицепа	26,1
Регистрация прав на жилье, недвижимость или землю	23,2
Сдача экзаменов на получение права управления транспортными средствами, получение водительского удостоверения	23,2
Регистрация транспортного средства или прицепа	21,1
Оформление паспорта, визы, регистрация по месту жительства или по месту пребывания	7,6
Нотариальные услуги	3,0
Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения, смерти, расторжения брака и т. д.)	3,0
Не ущемлялись	69,4

Если Ваши права ущемлялись, то по каким причинам? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от количества обращавшихся за получением государственных услуг, чьи права были ущемлены.)*

Произвол чиновников, сознательное нарушение ими законов	46,0
Взяточничество в государственных и муниципальных учреждениях	43,0
Несоответствие законов и других предписаний условиям реальной жизни	34,5
Недоступность чиновников	21,8
Незнание Вами законов, постановлений и других решений власти	20,2
Незнание законов, постановлений и других нормативных актов чиновниками	8,9
Другая причина	5,4

Если понадобится защитить Ваши права, куда Вы, скорее всего, обратитесь? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших.)*

В суд	30,4
В милицию	22,3
В органы исполнительной власти	15,5
В прокуратуру	14,9
В правозащитные общественные организации	6,0
К депутату, в законодательные органы	5,5
В средства массовой информации (газеты, телевидение)	5,5
В профсоюз	2,0
Еще куда	3,7
Некуда обращаться	17,2
Затруднились ответить	23,3

Как Вы оцениваете реальное правовое положение основной массы граждан нашей страны?

Обладают достаточными правами и защитой своих прав	8,2
Права вроде бы имеются, но их защита недостаточна	56,0
Полностью бесправны и незащищены	22,5
Затруднились ответить	13,3

Как Вы оцениваете изменения в реальном правовом положении граждан нашей страны за последние три года?

Положение улучшается	16,2
Не изменяется	42,4
Положение ухудшается	19,6
Затруднились ответить	21,8

Приходилось ли Вам в текущем (2005) году выплачивать негласно денежное вознаграждение чиновникам органов власти или посредникам за следующие услуги? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших.)*

Техосмотр транспортного средства	12,5
Регистрация прав на жилье, недвижимость или землю	6,6
Сдача экзаменов на получение права управления транспортными средствами, получение водительского удостоверения	4,4

Решение проблем, связанных с дорожно-транспортным происшествием (ДТП)	4,2
Оформление паспорта, визы	3,8
Регистрация транспортного средства	3,2
Нотариальные услуги	1,7
Регистрация по месту жительства или по месту пребывания	1,5
Регистрация актов гражданского состояния	0,7
Не приходилось выплачивать деньги неофициально (из рук в руки)	72,8

Были ли Вы или члены Вашей семьи в нынешнем году жертвой преступлений (кража, грабеж, воровство, насилие, хулиганство и др.)?

Да	18,5
Нет	81,5

Обращались ли Вы за помощью в милицию или другие правоохранительные органы? *(Данные приведены в процентах от количества респондентов, ставших жертвами преступлений.)*

Да	74,8
Нет	25,2

Если Вы обращались в правоохранительные органы за помощью, удалось ли Вам ее получить?

Да	34,4
Было оказано чисто формальное внимание	43,2
Нет	19,8
Затруднились ответить	2,6

Доверяете Вы или нет следующим органам власти и общественным организациям?

Органы власти и общественные организации	В основном доверяю	В основном не доверяю	Затруднились ответить
Президенту России В.В. Путину	65,5	17,2	17,3
Федеральному правительству	32,4	38,5	29,1
Государственной Думе РФ	25,3	47,1	27,6
Совету Федерации РФ	24,8	39,6	35,6

Продолжение таблицы

Органы власти и общественные организации	В основном доверяю	В основном не доверяю	Затруднились ответить
Властям Вашего региона (области, края и др.)	38,4	42,2	19,4
Властям Вашего города (района)	34,4	46,2	19,4
Судам	45,2	26,7	28,1
Прокуратуре	44,1	24,0	31,9
Федеральной службе безопасности (ФСБ)	39,9	19,5	40,6
Органам внутренних дел (милиции)	30,8	44,3	24,9
Профсоюзам	20,5	37,0	42,5
Политическим партиям	16,4	53,3	30,3