Исследования

А. Н. Покида

Качество предоставления населению государственных и муниципальных услуг

Покида Андрей Николаевич — кандидат социологических наук, старший научный сотрудник Центра социологических исследований Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (e-mail: pokida@ur.rags.ru).

Аннотация. В статье представлены основные результаты социологического опроса по оценке общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг. Опрос проведен 1 – 11 ноября 2011 г. специалистами Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в рамках НИР «Исследование общей удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг» по Государственному контракту, заключенному с Министерством экономического развития Российской Федерации.

Ключевые слова: административный регламент, государственные и муниципальные услуги, единый портал государственных и муниципальных услуг, инновации в сфере предоставления услуг, качество предоставления государственных и муниципальных услуг, многофункциональные центры, неформальные платежи, показатели оценки, процедура обжалования.

Общая характеристика опроса

В ходе выполнения научно-исследовательской работы был проведен социологический опрос граждан, являющихся получателями государственных и му-

ниципальных услуг, в 20 субъектах Российской Федерации, представляющих все экономико-географические зоны страны.

В опросе приняли участие представители различных социально-демографических групп и слоев российского населения, в том числе представители предпринимательства, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением услуг в 2010 – 2011 гг. и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

Опрос проводился в виде формализованного интервью по месту жительства респондентов. Граждане, которые не получали государственные и муниципальные услуги в 2010 – 2011 гг. опросу не подлежали, при этом их количество фиксировалось интервьюерами в отчетных материалах. Если респондент обращался за получением нескольких услуг, ему предлагалось выбрать одну, о процедуре получения которой он наиболее осведомлен.

Опросы проводились в Республиках Саха (Якутия), Татарстан, Чеченской Республике, Краснодарском, Красноярском, Пермском, Ставропольском, Хабаровском краях, Архангельской, Белгородской, Воронежской, Иркутской, Московской, Нижегородской, Ростовской, Свердловской, Челябинской, Ярославской областях, гг. Москва и Санкт-Петербург.

Общий объем выборочной совокупности составил 4153 человека (получателей государственных и муниципальных услуг) от 18 лет и старше. Для возможности сопоставления полученных данных по регионам, в каждом субъекте РФ опрашивалось не менее 200 человек. Выборочная совокупность опрошенных в каждом регионе отражает доли населения, проживающего в центре субъекта РФ, в средних, малых городах и сельских населенных пунктах.

Уровень общей удовлетворенности населения РФ качеством предоставления услуг оценивался на основе общероссийской репрезентативной выборки, суммарный объем которой составил 2600 человек, представляющих все социально-демографические группы и слои российского населения. Количество опрашиваемых в каждом регионе исчислялось в соответствии с долей населения каждого субъекта в составе РФ.

Анализ отчетных материалов и результатов опроса свидетельствует, что получателями государственных (муниципальных) услуг в текущем и прошлом годах являются 53 % населения Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше. При этом наибольшая активность россиян в получении тех или иных услуг зафиксирована в столичных, краевых и областных центрах — 71 %. В средних и малых городах количество получателей услуг составило 54 %, в сельских населенных пунктах — 34 %. Среднее количество услуг, полученных населением всех социально-демографических групп и слоев, в том числе предпринимателями, за отчетный период, составило 2,8 единиц. Для организаций эта величина выше и составляет 4,2, для граждан — 2,6.

В сформированном массиве данных получатели услуг распределились следующим образом:

по виду органа государственной власти и муниципального управления	
ГИБДД	19,2%
ФМС	19,0%
Росреестр	12,7%
ФНС	9,7%
ЗАГС	9,2%
Органы социальной защиты субъектов РФ	9,2%
Пенсионный фонд России	8,1%
Органы местного самоуправлениям	6,5%
Органы занятости субъектов РФ	5,1%
Другие органы или представляющее их учреждения	1,3%
по виду государственных и муниципальных услуг	
Регистрация прав на недвижимое имущество, земельный участок	9,8%
Регистрация актов гражданского состояния	
(брака, рождения ребенка и др.)	9,2%
Получение или замена паспорта гражданина РФ	8,3%
Получение или обмен заграничного паспорта	7,3%
Технический осмотр транспортных средств	6,8%
Оформление (перерасчет) пенсии	6,7%
Регистрация (снятие с учета) транспортных средств	6,2%
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	4,9%
Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ	4,6%
Подача налоговой декларации	3,5%
Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения	3,3%
Получение ИНН	3,0%
Получение информации о положении на рынке труда и подбор вакансий (поиск работы)	2,9%
Оформление ежемесячного пособия на ребенка	2,7%
Регистрация по месту жительства (пребывания)	2,1%
Постановка на учет в качестве безработного	2,0%
Регистрация ООО, ИП	1,9%
Предоставление сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним	1,0%
Информирование об административных правонарушениях	0,8%
Кадастровый учет недвижимого имущества	0,7%

Продолжение таблицы

Предоставление сведений, внесенных	
в государственный кадастр недвижимости	0,7%
Получение справки об инвентаризационной	
стоимости объекта недвижимости	0,7%
Получение технического паспорта здания	0,7%
Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	0,7%
Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП	0,5%
Выдача разрешений на строительство	0,5%
Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	0,2%
Другие услуги	8,3%
по категории получателей услуг	
От лица организации	11,2%
В качестве гражданина	88,8%

Общая удовлетворенность качеством услуг

В последнее время вопросы качества оказания государственных и муниципальных услуг гражданам продолжают занимать приоритетное место в политике российского правительства. В концепции административной реформы в Российской Федерации повышение качества и доступности государственных услуг является одной из основных задач.

На повышение эффективности и качества деятельности исполнительной власти по обеспечению реализации прав и законных интересов граждан и организаций, а также по содействию в исполнении их обязанностей путем внедрения в практику этой деятельности стандартов государственных услуг направлен Федеральный закон N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», принятый в 2010 году.

10 июня 2011 г. распоряжением Правительства Российской Федерации № 1021-р утверждена Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы.

Несмотря на предпринимаемые меры, в отношениях между гражданами и государством по-прежнему имеются определенные трения, выражающиеся в отсутствии четкости и простоты предоставления услуг, излишней «волокиты» при оформлении документов. Так, нередко граждане говорят о том, что оказываемые органами власти и муниципального управления (иными учреждениями) государственные и муниципальные услуги не отвечают ожиданиям, не удовлетворяют потребностям.

Подтверждением этого могут служить данные социологического опроса, согласно которым, несмотря на достаточно высокий уровень удовлет-

воренности населения качеством государственных (муниципальных) услуг: 74,6 % опрошенных в целом оценили их предоставление как «хорошее», 21,9 % российских граждан оценили качество полученных услуг как «плохое». Предприниматели более пессимистичны в своих оценках: среди заявителей от организаций доля удовлетворенных качеством услуг составляет 65,7 %, неудовлетворенных — 31,3 %. Данные оценки весьма точно корреспондируются с отношением населения к деятельности органов государственной власти или местного самоуправления, предоставляющих данные услуги. 24,0 % получателей услуг не удовлетворены работой государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данные услуги. Уровень недоверия предпринимателей — 31,9 %.

Анализ полученных данных показал, что при обращении за услугой чаще всего получателей не устраивают большие очереди. Этот факт отметили 44,5 % опрошенных. Немаловажное значение на формирование мнений получателей услуг оказывают обстоятельства, возникающие в процессе предоставления услуги: требование избыточных документов, сведений — 23,3 %, сложность заполнения официальных форм (бланков) — 22,8 %, хождение по многим кабинетам, учреждениям — 22,5 %, большие сроки получения услуги 21,5 %, плохие условия ведения приема посетителей (неудобство помещения, зала ожидания, недостаточность стульев, отсутствие гардероба, туалета и др.) — 21,1 %, неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу — 21,0 %.

Как показывают результаты опроса, удовлетворенность населения качеством полученных услуг зависит от места их предоставления, т.е. органа государственной власти и местного самоуправления, который наделен такими обязанностями и, соответственно, теми видами услуг, которые они предоставляют.

На рисунке 1 видно, что в зависимости от органа власти показатель удовлетворенности варьируется от 60 до 90 процентов. Наиболее беспроблемными, с точки зрения опрошенных, являются услуги, предоставляемые отделами ЗАГС (регистрация рождения, брака) и Федеральной миграционной службы (получение или обмен заграничного паспорта). Это во многом объясняется практически отсутствие отказов со стороны этих органов власти, предоставляющих данные услуги (99,6 % и 99,45 % положительных решений соответственно), а также жалоб на многочасовые очереди (для ЗАГС эта оценка в 2 раза ниже средней). Кроме того, в органах ЗАГС 3/4 получателей услуг затратили менее 30 минут в ожидании в очереди на подачу запроса (документов).

Больше всего граждане имеют претензии к качеству работы подразделений ГИБДД (особенно при регистрации транспортных средств) и органов занятости субъектов РФ в части постановки на учет в качестве безработного. Для органов ГИБДД основными причинами, влияющими на качество

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в зависимости от органа власти *(в %)*

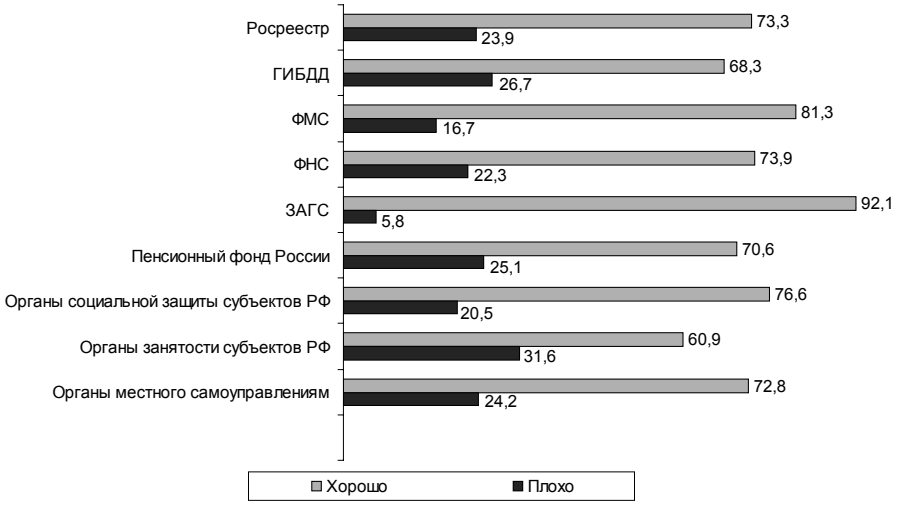


Рис. 1

предоставления услуг, являются большие очереди (60,0 %), а также наличие высокой доли коррупционной составляющей (выплат в «конверте» — 14,1 % при среднем значении только 5,6 %.). Так, каждому второму респонденту при регистрации автомобиля приходилось ожидать в очереди более 1 часа, это более чем в 2 раза превышает среднее значение ожидания по данному интервалу. При оценке деятельности органов занятости по предоставлению услуг претензии преимущественно связаны с наличием существенного количества отказов при получении конечного результата. Для данного органа эта доля составляет 15,8 % при среднем значении по все органам власти 5,6 %.

Одним из значимых критериев качества предоставления услуг является оценка комфортности предоставления услуг (наличие инфраструктуры, доступность информации, создание комфортной обстановки для потребителей, заказчиков услуг, учет их запросов и т.д.).

Как видно из рисунка 2, не все учреждения укомплектованы самым необходимым инвентарем и оборудованием, это в первую очередь информационный стенд, где можно получить информацию о требуемых документах, порядке предоставления услуги, стол для работы с документами и стулья для посетителей. При этом если респонденты отметили факт наличия столов и стульев в учреждениях, то на их достаточность указали в три раза меньше получателей услуг.

Анализ взаимосвязи переменных показал, что наличие в залах ожидания именно достаточного количества стульев, удобных столов, а также организа-

Наличие в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях) следующих атрибутов *(в %)*

(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов.)



Рис. 2

ция «электронной очереди» позволили на 10 – 15 % повысить уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг.

На наличие в организациях и учреждениях дополнительных систем, к которым получатель мог бы обратиться за помощью, это консультант или справочное бюро для информирования посетителей, указали менее трети респондентов.

Каждый пятый отметил наличие в зале ожидания терминалов для оплаты пошлин и копировальных аппаратов. По мнению получателей, наличие данной техники отчасти могло сократить количество обращений в учреждения для сдачи документов в полном объеме.

Результаты опроса показывают, что каждый пятый гражданин, получающий услуги, воспользовался предварительной записью на прием для подачи запроса (документов). Наибольшую распространенность данная форма работы с посетителями получила в деятельности Росреестра. Эту особенность отметили 37,3 % опрошенных, обращавшихся в Росреестр.

Среди получателей услуг запись при личном посещении является наиболее распространенной. Этот способ отметили 42,6 % опрошенных от количества респондентов, которые пользовались предварительной записью. Записью

по телефону воспользовались 23,8 %, автоматизированной системой в зале — 15,8 %, 11,7 % записывались на прием на официальном сайте органа власти или местного самоуправления.

Анализ данных показывает, что, несмотря на широкий спектр возможностей для предварительной записи на прием, реально только автоматизированная система в зале ощутимо влияет на уменьшение времени ожидания в очереди, и как следствие, положительно сказывается на общей удовлетворенности качеством оказания услуг. Зачастую граждане, которые заранее записывались на прием, были вынуждены ожидать приема в порядке общей очереди, так как отсутствовало специальное окно (кабинет) для обслуживания заявителей только по предварительной записи.

Оценка показателей, влияющих на качество предоставления услуг

В целом можно констатировать, что оценка общей удовлетворенности населения качеством государственных (муниципальных) услуг основана на оценочном суждении граждан и предпринимателей и носит субъективных характер, сформированный на опыте получения данных услуг. Если рассматривать объективную сторону получения государственных (муниципальных) услуг, то оценка уровня качества предоставления услуг должна рассматриваться сквозь призму набора признаков выполняемой операции. Чаще всего это определение возможно через количественные показатели, характеризующие различные аспекты этого процесса — через временные затраты, стоимость, количество обращений.

Что касается суммы официальных расходов (государственная пошлина) на получение одной государственной (муниципальной) услуги, то результаты опроса показывают, что вполне приемлемой эту сумму считают чуть более половины получателей услуг (55,7 %), четверть респондентов не удовлетворены ее размером, а каждый пятый не смог определиться с ответом.

Значительное число затруднившихся ответить на данный вопрос связано, во-первых, с отсутствием знаний большинства опрошенных о стандартах услуг, об административных регламентах и, соответственно, о размере государственных пошлин, во-вторых, с тем, что в список наиболее массовых исследуемых услуг попали отдельные услуги, по которым официальная оплата не предусмотрена.

В таблице 1 представлено распределение ответов относительно удовлетворенности населения официальными расходами при получении отдельных услуг, по которым предусмотрена оплата государственных пошлин (представлены только те услуги, по которым возможно статистическое сопоставление).

Наибольшая неудовлетворенность суммой официальных расходов отмечается при регистрации ООО (ИП), в деятельности ГИБДД, в частности, бо-

лее половины опрошенных, проходивших технический осмотр транспортных средств, указали на этот факт. Небольшое превышение недовольных стоимостью услуги отмечается в среде заявителей от организаций по отношению к физическим лицам.

Таблица 1
Удовлетворенность населения официальными расходами при получении следующих услуг (в %)

Варианты ответа	Виды государственных (муниципальных) услуг						
	Регистрация прав на недвижимое имущество, земельный участок	Получение или замена паспорта гражданина РФ	Получение или обмен заграничного паспорта	Регистрация ООО, ИП	Технический осмотр транспортных средств	Регистрация (снятие с учета) транспортных средств	Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)
Да	58,6	66,1	55,1	42,8	43,0	55,7	53,0
Нет	34,7	25,1	39,1	55,1	52,0	36,9	39,4
Затруднились ответить	6,6	8,8	5,8	2,0	5,1	7,5	8,7

Результаты опроса свидетельствуют, что 41,5 % респондентов для сбора и сдачи документов (запроса) на предоставление указанной ими услуги ограничились одним обращением в органы власти и другие организации. 30,7 % сказали, что им пришлось приходить дважды, 3 обращения отметили 13,6 %, 4 обращения и более — 12,5 % опрошенных.

Данные опроса показали, что среднее количество обращений в орган государственной (муниципальной) власти для получения одной государственной (муниципальной) по общему массиву данных, включая граждан и предпринимателей, составляет 2,2 раза. Для граждан зафиксировано 2,1 обращение, для организаций — 2,9.

Чаще всего приходилось многократно посещать соответствующее госучреждение тем, кто регистрировал права на недвижимое имущество и земельный участок: 24,2 % из них делали это не менее четырех раз. Также более 4 раз пришлось обращаться 17,9 % заявителей при оформлении пенсии, 15,8 % — при получении субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ, 12,7 % — при получении или обмене заграничного паспорта. Меньше всего повторных визитов в учреждения происходит при получении выписки из домовой книги, регистрации рождения ребенка, техническом осмотре транспортных средств и регистрации автомобилей.

В целом значительное количество заявителей удовлетворены количеством обращений в органы власти и другие организации, которые потребовалось сделать для сбора документов в полном объеме и сдачи запроса на предоставление услуги (Рис. 3).

Однако многократность посещений гражданами учреждений не могла не отразится на их удовлетворенности. Так, наименьшую удовлетворенность количеством обращений испытывают заявители, которые получали услуги по регистрации прав на недвижимое имущество, земельный участок (38,3 %), оформление пенсии (34,6 %), получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ (32,5 %) и, соответственно, наибольшую при получении выписки из домовой книги, регистрации рождения ребенка, техническом осмотре транспортных средств и регистрации автомобилей.

Зачастую второе и последующее посещение вызвано теми или иными проблемами в подготовленных гражданином документах. Так, 64,7 % получателей услуг, которым не удалось сдать запрос (документы) в полном объеме с первого раза отметили, что сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов, 32,2 % указали, что сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки), 20,6 % заявили о том, что сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные.

Целевым показателем реализации мероприятий Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы является сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в государственный (муниципальный) орган к 2014 году до 15 минут.

В настоящее время, как показывают результаты опроса, этот показатель соответствует лишь частично. На время ожидания в очереди на подачу запросов (документов) до 15 минут указали 27,2 % респондентов. Несколько выше оценивается время ожидания в очереди на получение результата услуги. Менее 15 минут затратили 43,3 % получателей услуг.

В таблице 2 представлены данные о затраченном времени граждан на личный прием при обращении в орган власти или местного самоуправления.



Рис. 3

Таблица 2
Оценка времени ожидания в очереди на личный прием
при обращении в орган власти (в%)

Варианты ответа	На подачу запросов (документов)	На получение результата услуги
Не стоял в очереди	9,3	20,8
Менее 15 минут	17,9	22,5
От 15 до 30 минут	25,7	22,3
От 30 минут до 60 минут	21,7	15,5
От 1 до 2 часов	12,6	7,2
От 2 до 4 часов	7,5	3,8
Более 4 часов	3,1	2,6
Затруднились ответить	2,2	5,3

Острая ситуация с очередями наблюдается на приемах в органах ГИБДД, в частности, при прохождении технического осмотра транспортных средств только 11,9 % респондентов ожидали в очереди менее 15 минут, 16,2 % — при регистрации транспортных средств. Основная масса опрошенных по данным услугам (около 50 %) имели опыт ожидания от одного часа и более.

Сложная обстановка с очередями прослеживается и в Росреестре при регистрации прав на недвижимое имущество, земельный участок, а также в Пенсионном фонде РФ при оформлении пенсии. В этих органах власти

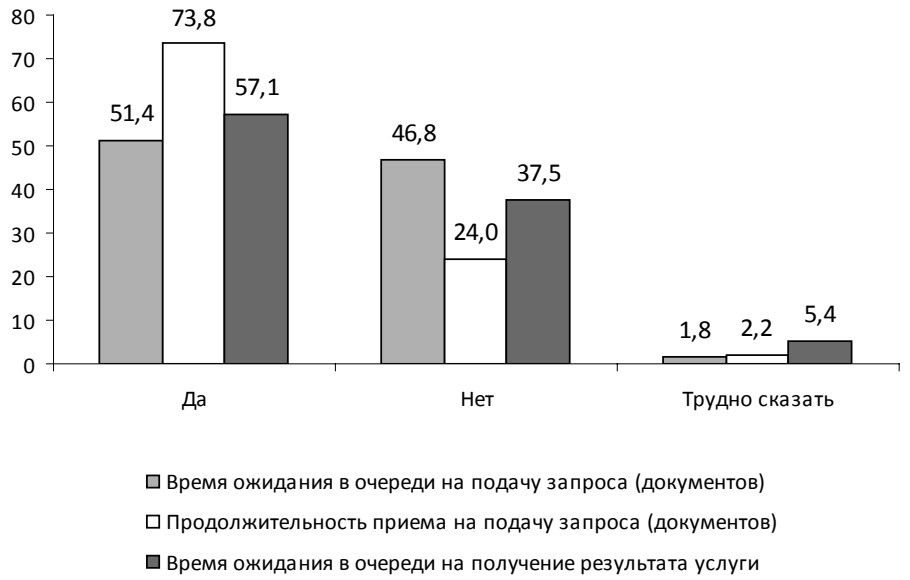


Рис. 4. Удовлетворенность временем, затраченным на личный прием (в %)

по выделенным услугам потратили на первичный прием менее 15 минут 19,2 % и 21,4 % заявителей соответственно.

Благоприятная картина наблюдается при предоставлении услуг органами ЗАГС, особенно при регистрации ребенка, в органах местного самоуправления, в частности, при получении выписки из домовой книги. По этим услугам каждый второй респондент ожидал приема в очереди на подачу документов менее 15 минут. При этом данные услуги имеют определенный резерв для достижения требуемых параметров, так как от 15 до 30 минут потратили еще около 30 % заявителей.

По сути, многочасовые очереди вызывают серьезное недовольство среди получателей услуг, особенно при первичном приеме на подачу запросов (документов). На рисунке 4 представлены оценки респондентов по их удовлетворенности продолжительностью ожидания на различных этапах получения услуги.

Результаты анализа полученных данных позволили выявить такую закономерность: в тех учреждениях, где организована «электронная очередь», количество респондентов, ожидавших своей очереди на первичный прием или на получение результата услуги менее 15 минут, увеличивается на 10 – 15 %, на эту же долю увеличивается удовлетворенность заявителей временем ожидания.

Можно отметить, что значительное количество людей в целом удовлетворены продолжительностью приема на подачу запросов (документов). Так,

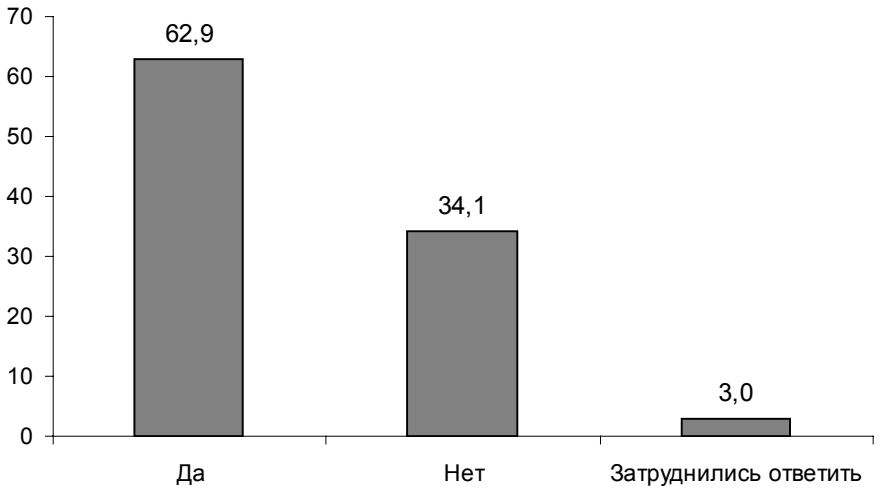


Рис. 5. Удовлетворенность сроком предоставления услуг (в %)

по данным опроса, 43,1 % получателей услуг контактировали непосредственно с сотрудником менее 15 минут, еще 37,4 % — от 15 до 30 минут.

Одной из наиболее существенных проблем, с точки зрения получателей, остается вопрос о сроках оказания услуг (рисунок 5).

Так, из общего числа опрошенных, только 25,7 % заявителей получили услугу за один день, около 30,0 % затратили от 2 до 10 дней, 31,2 % — от 11 до 30 дней, 7,5 % — более месяца.

Каждого третьего заявителя, по данным опроса, не устраивает оперативность работы государственных и муниципальных учреждений. Наиболее длительные сроки, с точки зрения респондентов, наблюдаются при получении услуги, предоставляемой Росреестром по регистрации прав на недвижимое имущество, земельный участок. Это отметили 53,9 % заявителей регистрационных органов. Данная услуга наравне с получением заграничного паспорта, по сути, оказалась одной из немногих наиболее массовых и востребованных услуг. Она требует сбора большого количества документов и, согласно утвержденным нормативам, имеет наиболее продолжительный срок предоставления (не более месяца). Тем не менее, практически каждый пятый заявитель в регистрационные органы указал, что результат услуги он получил более чем через месяц. Среди получавших заграничный паспорт таких оказалось 16,9 %.

Наиболее позитивно респондентами воспринимаются сроки оказания услуг по регистрации рождения ребенка, выписки из домовой книги, а также регистрации автомобиля, прохождение техосмотра транспортного средства. На положительных оценках по этим услугам, предоставляемым ГИБДД, не отразилось и то, что, несмотря на принятые стандарты, прописывающие

по данным услугам максимальный срок совершения регистрационных действий не более 1 дня: только 70 % респондентов удалось пройти техосмотр за один день и около 60 % — зарегистрировать автомобиль.

Таким образом, анализ основных показателей предоставления государственных и муниципальных услуг показал, что в целом заявители достаточно лояльно относятся к деятельности органов государственной власти и муниципального управления в части предоставления услуг. Тем не менее, интегральный уровень общей удовлетворенности населения качеством предоставления услуг, сформированный на основе положительных оценок удовлетворенности получателей официальными расходами, количеством обращений, временем ожидания в очереди, сроком предоставления услуги, оценивается несколько ниже и составляет порядка 60 %.

Отношение граждан к нововведениям при получении государственных и муниципальных услуг

В последнее время большое внимание уделяется различным нововведениям, направленным на повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Среди таких инноваций создание Многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг, создание Единого портала государственных (муниципальных) услуг, введение административных регламентов и др.

В настоящее время заявители в ряде регионов имеют возможность получать государственные и муниципальные услуги не только непосредственно в органах государственной власти и местного самоуправления, но и в специализированных учреждениях, созданных для централизованного предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам — Многофункциональных центрах (МФЦ).

Однако в начале 2011 г. только около 75 % субъектов РФ в разной степени были охвачены такими учреждениями. Кроме того, не все органы власти заключили соглашения о взаимодействии с МФЦ. Поэтому такие учреждения еще не могут в полной мере удовлетворять потребности граждан в получении государственных (муниципальных) услуг.

Результаты опроса демонстрируют достаточно низкую информированность населения о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в Многофункциональных центрах. Знают о такой возможности только 16,0 % граждан, что-то слышали о МФЦ 22,9 % опрошенных.

Опыт обращения в МФЦ имеет еще меньшее количество респондентов — 9,1 %. Тем не менее, положительно оценивают качество обслуживания в МФЦ при предоставлении услуг гражданам 81,5 %, что несколько выше, чем общая оценка качества предоставления услуг (74,6 %). Такая позитивная реакция ре-

спондентов связана с тем, что условия предоставления услуг в МФЦ, по данным исследования, более комфортные, чем в органах власти. При получении услуг в МФЦ заявители в меньшей степени сталкиваются с такими трудностями, как большие очереди, длительные сроки получения услуги, отсутствие необходимой информации об услуге

Другим нововведением является Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), который обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах (порядок предоставления услуги, шаблоны документов, сведения о консультировании и порядке обжалования, нормативно-правовые документы), предоставление услуг в электронной форме, а также учет отзывов граждан, связанных с функционированием Единого портала. Данные информационно-коммуникативные технологии призваны значительно упростить процедуру получения услуг. Граждане посредством данного электронного ресурса могут, например, подать налоговую декларацию, заявление на оформление паспорта (в том числе, заграничного), получить ИНН, информацию о штрафах в области дорожного движения, информацию о пенсионных накоплениях.

Использование населением возможностей Единого портала пока еще находится на довольно низком уровне. Это связано, во-первых, с малой распространенностью Интернета, особенно среди пожилых и малообеспеченных граждан, во-вторых, с недостаточной информированностью населения о существовании Единого портала. Среди заявителей, которые имеют доступ в Интернет, а таких, по данным опроса 3/4 от общего числа получателей услуг, знают о Едином портале 25,8 % респондентов, что-то слышали 22,5 %.

Опрос показал, что при получении исследуемых или иных услуг к данному интернет-ресурсу обращалось 11,1 % опрошенных. Чаще портал используется для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении органа власти, времени приема запросов), на это указали 73,1 % граждан, имеющих опыт работы с Единым порталом. 34,8 % пользователей — для получения информации об услуге и для распечатки форм (бланков) запроса, документов. Значительно реже заявители используют этой ресурс для записи на прием — 15,4 %, для направления запроса на предоставление услуги — 13,4 %, и только 7,5 % использовали его для получения результата услуги.

Большинство опрошенных получателей услуг, воспользовавшихся возможностями Единого портала, дают положительную оценку его эффективности (72,9 %) и значительно выше оценивают качество предоставления услуг по сравнению со средней оценкой.

В целом проведенное исследование показало, что за последние годы произошли качественные сдвиги в сфере предоставления государственных и му-

ниципальных услуг. Отмеченные позитивные сдвиги, фиксируемые самими получателями услуг, во многом произошли благодаря внедрению различных инноваций, используемых в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг населению. Это организация и расширение сети многофункциональных центров, создание Единого портала государственных услуг, принятие административных регламентов и стандартов услуг, организация «электронной очереди» и улучшение инфраструктуры предоставления услуг в целом. Данные новации значительно упрощают процедуру оказания услуг, а также способствуют улучшению комфортности их предоставления.

В связи с этим, развитие и совершенствование данного направления должно способствовать повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и предпринимателям.

Результаты выборочного социологического опроса граждан — получателей государственных (муниципальных) услуг

Формулировка вопросов и варианты ответов изложены в редакции, предложенной респондентам. Данные приведены в процентах от общего количества опрошенных.

Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2010 – 2011 гг. в органы власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой?

В Росреестр (регистрационные органы и кадастровую палату) (регистрация дома, земли, сделок с недвижимостью, ограничений прав; кадастровый учет; выдача справок из ЕГРП, кадастровых выписок, паспортов, планов и др.)	12,7
В ГИБДД (регистрация транспортных средств; техосмотр; получение водительского удостоверения; информирование об административных правонарушениях и др.)	19,2
В ФМС (миграционную службу, «паспортный стол», ОВИР) (получение или обмен паспорта РФ, заграничного паспорта; регистрация по месту жительства (пребывания) и др.)	19,0
В ФНС (налоговую инспекцию) (получение ИНН; подача налоговой декларации; регистрация ООО, индивидуальных предпринимателей; получение выписок ЕГРЮЛ или ЕГРИП и др.)	9,7
В ЗАГС (регистрация брака, рождения ребенка, смерти и др.)	9,2
В Пенсионный фонд России (оформление пенсии)	8,1
В органы социальной защиты субъектов РФ (оформление ежемесячного пособия на ребенка, субсидии на оплату жилья и услуг ЖКХ; поддержка и обслуживание пожилых граждан и др.)	9,2
В органы занятости субъектов РФ (центры занятости) (получение информации о положении на рынке труда и подбор вакансий (поиск работы); постановка на учет в качестве безработного; получение пособия по безработице и др.)	5,1

Продолжение таблицы

В органы местного самоуправлениям (получение выписки из домовой книги, справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости, технического паспорта здания (строения), единого жилищного документа; получение разрешений на строительство, на ввод объектов в эксплуатацию; согласование переустройства и перепланировки помещения и др.)	6,5
В другой орган или представляющее его учреждение	1,3

За какой именно государственной (муниципальной) услугой Вы обращались в указанный Вами орган власти?

Регистрация прав на недвижимое имущество, земельный участок	9,8
Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	9,2
Получение или замена паспорта гражданина РФ	8,3
Получение или обмен заграничного паспорта	7,3
Технический осмотр транспортных средств	6,8
Оформление (перерасчет) пенсии	6,7
Регистрация (снятие с учета) транспортных средств	6,2
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	4,9
Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ	4,6
Подача налоговой декларации	3,5
Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения	3,3
Получение ИНН	3,0
Получение информации о положении на рынке труда и подбор вакансий (поиск работы)	2,9
Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка	2,7
Регистрация по месту жительства (пребывания)	2,1
Постановка на учет в качестве безработного	2,0
Регистрация ООО, ИП	1,9
Предоставление сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	1,0
Информирование об административных правонарушениях	0,8
Кадастровый учет недвижимого имущества	0,7
Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)	0,7
Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости	0,7
Получение технического паспорта здания	0,7
Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	0,7

Продолжение таблицы

Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП	0,5
Выдача разрешений на строительство	0,5
Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	0,2
Другие услуги	8,3

В каком году Вы получили указанную Вами услугу?

В 2010 году	39,2
В 2011 году	60,8

Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за государственной (муниципальной) услугой?

Положительное решение	95,4
Отказ	4,6

Скажите, пожалуйста, сколько государственных или муниципальных услуг Вы получили за последние 2 года?

1 услугу	35,1
2 услуги	25,0
3 услуги	15,7
4 услуги	10,7
5 услуг и более	13,5

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?

Очень хорошо	21,1
Скорее хорошо	53,5
Скорее плохо	16,8
Очень плохо	5,1
Затруднились ответить	3,5

Как Вы оцениваете деятельность органов государственной власти или местного самоуправления, предоставляющих данную услугу?

Очень хорошо	17,6
Скорее хорошо	54,6
Скорее плохо	19,0
Очень плохо	5,0
Затруднились ответить	3,8

На Ваш взгляд, способен ли указанный Вами орган власти качественно оказывать данную услугу гражданам?

Да	51,2
Скорее да	37,0
Скорее нет	6,1
Нет	2,7
Затруднились ответить	3,0

Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?

Да	19,0
Нет	73,0
Не знал (-а) о такой возможности	8,0

Если пользовались, каким способом записывались на прием? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые пользовались предварительной записью.)

По телефону	23,8
На официальном сайте органа власти (местного самоуправления) или представляющего их учреждения	11,7
При личном посещении	42,6
С помощью автоматизированной системы в зале	15,8
Другое	2,0
Не ответили	4,1

Сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти и другие организации для сбора и сдачи документов (запроса) на предоставление указанной Вами услуги?

1 обращение	41,5
2 обращения	30,7
3 обращения	13,6
4 обращения и более	12,5
Не ответили	1,7

Устраивает ли Вас количество обращений в органы власти и другие организации, которое потребовалось сделать для сбора документов в полном объеме и сдачи запроса на предоставление услуги?

Да	42,0
Скорее да	28,6
Скорее нет	14,5
Нет	13,0
Затруднились ответить	1,9

Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?

Да	67,0
Нет	32,6
Не ответили	0,4

Если не удалось, то почему? (Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в % от количества респондентов, которым не удалось сдать запрос (документы) в полном объеме с первого раза.)

Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	64,7
Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	32,2
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные	20,6
Другая причина	12,1

Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, документы, которые имеются в других органах власти?

Да	19,7
Нет	79,9
Не ответили	0,4

Сколько времени Вы потратили на личный прием при обращении в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги?

Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов)

Не стоял в очереди	9,3
Менее 15 минут	17,9
От 15 до 30 минут	25,7
От 30 минут до 60 минут	21,7
От 1 до 2 часов	12,6
От 2 до 4 часов	7,5
Более 4 часов	3,1
Затруднились ответить	2,2

Продолжительность приема на подачу запросов (документов)

Менее 15 минут	43,1
От 15 до 30 минут	37,4
От 30 минут до 45 минут	11,5
От 45 минут до 60 минут	3,7
Более 60 минут	1,9
Затруднились ответить	2,4

Время ожидания в очереди на получение результата услуги

Не стоял в очереди	20,8
Менее 15 минут	22,5
От 15 до 30 минут	22,3
От 30 минут до 60 минут	15,5
От 1 до 2 часов	7,2
От 2 до 4 часов	3,8
Более 4 часов	2,6
Затруднились ответить	5,3

Устраивает ли Вас время, затраченное на личный прием при обращении за указанной Вами услугой?

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	27,1	24,3	21,8	25,0	1,8
Продолжительность приема на подачу запроса (документов)	36,4	37,4	13,7	10,3	2,2
Время ожидания в очереди на получение результата услуги	32,0	25,1	18,5	19,0	5,4

На Ваш взгляд, приемлема ли сумма официальных расходов (государственная пошлина) за данную услугу?

Да	29,8
Скорее да	25,9
Скорее нет	13,8
Нет	11,6
Затруднились ответить	18,9

Укажите, пожалуйста, сколько календарных дней Вы затратили для получения данной услуги с момента подачи запроса (необходимых документов) и до получения положительного результата?

1 день	25,7
2 дня	4,5
3–5 дней	9,2
6–10 дней	16,1
11–20 дней	15,4
21–30 дней	15,8
Более месяца	7,5
Не ответили	5,8

Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?

Да	36,8
Скорее да	26,1
Скорее нет	18,3
Нет	15,8
Затруднились ответить	3,0

Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?

Да	5,6
Нет	94,2
Не ответили	0,2

Если да, сколько? (Данные приведены в % от количества респондентов, которым приходилось выплачивать негласно денежное вознаграждение.)

500 рублей и менее	15,1
501 — 1000 рублей	16,4
1001 — 5000 рублей	35,6
Более 5000 рублей	11,0
Не ответили	21,9

Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? (Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Ответы приведены в порядке убывания количества ответивших.)

Стулья (скамьи) для посетителей	80,9
Информационный стенд	80,8
Стол для работы с документами	65,3
Туалеты	45,1
Консультант	28,5
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	27,5
Справочное бюро для информирования посетителей	26,8
Удобный стол для работы с документами	22,0
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	19,0
Пандусы для инвалидов	18,7
Копировальный аппарат для посетителей	16,9
Кондиционер	16,1
Организована «электронная очередь»	13,2
Инфомат	7,8
Гардероб	7,7
Предоставляются услуги нотариуса	5,4
Другое	1,8

Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

Улучшилось	12,1
Скорее улучшилось	14,6
Осталось без изменений	19,8
Скорее ухудшилось	2,0
Ухудшилось	1,2
Затруднились ответить	6,0
Не получал данную услугу ранее	44,3

Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?

Да, хорошо	14,0
Приблизительно	37,3
Нет	48,7

Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?

Знаю	16,0
Что-то слышал (-а)	22,9
Слышу сейчас впервые	48,3
Затруднились ответить	12,8

Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?

Да	5,0
Нет	95,0

Если обращались, удалось ли Вам получить в полном объеме данную услугу в МФЦ? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые обращались в МФЦ для получения данной услуги.)

Да, полностью	65,9
Да, частично, подал (-а) документы (запрос) на получение услуги, а за конечным результатом обращался (-ась) непосредственно в орган власти (учреждение)	19,4
Нет, данная услуга не предоставлялась	14,0
Не ответили	0,7

Обращались ли Вы в МФЦ когда-либо для получения других услуг?

Да	6,9
Нет	93,1

Если обращались, как оцениваете качество обслуживания в МФЦ? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые обращались в МФЦ для получения данной услуги или иных услуг.)

Очень хорошо	41,8
Скорее хорошо	39,7
Скорее плохо	6,3
Очень плохо	1,3
Затруднились ответить	10,9

Хотели бы Вы в будущем пользоваться услугами МФЦ?

Да	36,6
Скорее да	33,0
Скорее нет	4,1
Нет	5,3
Затруднились ответить	21,0

Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?

Знаю	20,7
Что-то слышал (-а)	21,8
Слышу сейчас впервые	48,3
Затруднились ответить	9,2

Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?

Да	7,7
Нет	92,3

Если да, то для каких целей? (Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в % от количества респондентов, которые использовали возможности Единого портала для получения данной услуги.)

Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиям к составу и оформлению документов, расположения органа власти, времени приема запросов)	73,1
Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов	34,8
Для записи на прием (электронная очередь)	15,4
Для направления запроса на предоставление услуги	13,4
Для получения результата услуги	7,5
Другое	-

Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения каких-либо других услуг?

Да	6,9
Нет	93,1

Если Вы пользовались Единым порталом, есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые использовали возможности Единого портала для получения данной услуги или иных услуг.)

Да	40,6
Нет	44,1
Не ответили	15,3

Если Вы когда-либо пользовались такими возможностями, как оцениваете эффективность данного интернет-ресурса? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые использовали возможности Единого портала для получения данной услуги или иных услуг.)

Очень хорошо	28,8
Скорее хорошо	44,1
Скорее плохо	3,8
Очень плохо	0,3
Затруднились ответить	23,0

Хотели бы Вы в будущем получать государственные услуги посредством интернет-ресурсов?

Да	40,3
Скорее да	32,6
Скорее нет	7,0
Нет	8,3
Затруднились ответить	11,8

Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?

Да	4,2
Нет	86,3
Не ответили	9,5

Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?

Да	7,0
Нет	93,0

Если да, то куда именно обращались? (Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в % от количества респондентов, которые имели опыт обращений с жалобой на качество предоставления данной услуги или иных услуг.)

Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги	29,4
К руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги	32,4
К руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу	32,4
В вышестоящий орган	13,7
В суд	10,8
Другое	1,0

Если Вы обращались с жалобой, то, как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения? (Данные приведены в % от количества респондентов, которые имели опыт обращений с жалобой на качество предоставления данной услуги или иных услуг.)

Очень хорошо	10,8
Скорее хорошо	30,9
Скорее плохо	28,4
Очень плохо	17,6
Затруднились ответить	12,3

Как Вы расцениваете идею предоставления отдельных государственных и муниципальных услуг на Почте России?

Положительно	28,5
Скорее положительно	29,8
Скорее отрицательно	14,0
Отрицательно	9,2
Затруднились ответить	18,5

С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги? (Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Ответы приведены в порядке убывания количества ответивших.)

Большие очереди	44,5
Требование избыточных документов, сведений	23,3
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	22,8

Продолжение таблицы

Хождение по многим кабинетам, учреждениям	22,5
Большие сроки получения услуги	21,5
Плохие условия ведения приема посетителей (неудобство помещения, зала ожидания, недостаточность стульев, отсутствие гардероба, туалета и др.)	21,1
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	21,0
Территориальная доступность органа власти (удалённость от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)	17,4
Грубость сотрудников	14,9
Неудобство, плохое оборудование мест для заполнения запросов (форм, документов)	14,4
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	13,5
Недостаточная компетентность сотрудников	12,7
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	12,0
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	11,6
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, иной справочной информации и др.)	11,3
Неудобство доступа к указанной информации об услуге	10,0
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	10,0
Необоснованный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления услуги	7,3
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	7,2
Необоснованный отказ в предоставлении услуги	3,9
Другое	6,4

Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем? (Сумма ответов не равна 100 %, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Ответы приведены в порядке убывания количества ответивших.)

Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	42,7
Вежливость сотрудников	33,3
Улучшение условий ведения приема посетителей (удобное помещение, зал ожидания, достаточность стульев, наличие гардероба, туалета и др.)	29,8
Сокращение срока предоставления конечного результата услуги	29,5
Наличие системы «одного окна»	28,8
Сокращение числа требуемых документов	26,5

Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	25,7
Удобство графика работы органа, предоставляющего услугу	23,5
Соблюдение срока предоставления конечного результата услуги	23,3
Территориальная доступность органа власти (удалённость от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)	22,3
Получение услуги в электронном виде	21,9
Равное отношение ко всем заявителям	21,3
Уменьшение стоимости услуги	21,0
Компетентность сотрудников в сфере предоставления услуги	20,9
Сокращение количества обращений в орган власти, иные органы и организации, которые приходится сделать для получения услуги	20,1
Повышение удобства, улучшение оборудования мест для заполнения запросов (форм, документов)	18,5
Возможность получить консультацию в местах предоставления услуги	14,4
Отсутствие ошибок в конечном результате предоставления услуги	11,7
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	10,9
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	8,9
Другое	0,9