

# Государственные и муниципальные

услуги: *динамика и проблемы  
удовлетворенности  
граждан*



| Издательский дом ДЕЛО |

УДК316.334.3/316  
ББК60.5  
Г72

Научные редакторы:  
В. Н. Южаков — профессор, доктор философских наук;  
Е. И. Добролюбова

Авторский коллектив: Южаков В. Н., [Бойков В. Э.], Покида А. Н.,  
Добролюбова Е. И., Зыбуновская Н. А.

Г72 **Государственные и муниципальные услуги:** динамика и проблемы удовлетворенности граждан / под науч. ред. В. Н. Южакова, Е. И. Добролюбовой. — М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2014. — 336 с.

ISBN 978-5-7749-0999-5

В книге представлены результаты проведенного Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в 2013 году исследования уровня общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления.

В исследовании рассмотрена динамика уровня общей удовлетворенности граждан указанными государственными и муниципальными услугами на основе данных аналогичных исследований, проведенных РАНХиГС в 2011—2012 гг., проанализированы факторы удовлетворенности граждан и задачи по ее повышению до целевых значений, предусмотренных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601. Значительное место в исследовании занимает анализ практики предоставления наиболее массовых и особенно значимых государственных услуг, а также разработка рекомендаций по совершенствованию процедур их представления.

Книга предназначена для использования органами государственной власти и местного самоуправления, сотрудниками многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, экспертами, научными работниками, аспирантами, слушателями и студентами, обучающимися по специальности «Государственное и муниципальное управление», а также может представлять интерес для широкого круга читателей, интересующихся вопросами повышения качества государственного управления, в том числе предоставления государственных и муниципальных услуг.

УДК316.334.3/316  
ББК60.5

ISBN 978-5-7749-0999-5

©ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», 2014

# Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ . . . . .	7
ВВЕДЕНИЕ . . . . .	9
ГЛАВА 1. О МЕТОДИКЕ И ИНСТРУМЕНТАРИИ РЕПРЕЗЕНТАТИВНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ . . . . .	13
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ОБЩЕГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ . . . . .	18
2.1. Общие результаты исследования. . . . .	18
2.2. Оценка общего уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в зависимости от цели получения государственной (муниципальной) услуги . . . . .	31
2.3. Показатели инновационного развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг. . . . .	38
2.4. Факторы, влияющие на уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг . . . . .	49
ГЛАВА 3. РЕГИОНАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ ОБЩЕГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ . . . . .	55

ГЛАВА 4. СОПОСТАВЛЕНИЕ ОБЩЕГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В НЕГОСУДАРСТВЕННОМ СЕКТОРЕ В СРАВНЕНИИ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ. . . . .	75
ГЛАВА 5. ИССЛЕДОВАНИЕ И АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НАИБОЛЕЕ МАССОВЫХ ОБЩЕСТВЕННО ЗНАЧИМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ДЛЯ ГРАЖДАН. . . . .	95
ГЛАВА 6. НАИБОЛЕЕ АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МАССОВЫХ ОБЩЕСТВЕННО ЗНАЧИМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ РЕШЕНИЮ . . . . .	130
ЗАКЛЮЧЕНИЕ . . . . .	156
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ . . . . .	160
ПРИЛОЖЕНИЕ А. АНКЕТА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ПО ИССЛЕДОВАНИЮ ОБЩЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ . . . . .	165
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. СТРУКТУРИРОВАННОЕ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВСЕХ НАИБОЛЕЕ МАССОВЫХ ОБЩЕСТВЕННО ЗНАЧИМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ВКЛЮЧЕННЫХ В ИССЛЕДОВАНИЕ. . . . .	184
Б.1. Структурированное описание государственной услуги «Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» . . . . .	184
Б.2. Структурированное описание государственной услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» . . . . .	198

Б.3. Структурированное описание государственной услуги «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» . . . . .	211
Б.4. Структурированное описание государственной услуги «Регистрация актов гражданского состояния» . . . . .	225
Б.5. Структурированное описание государственной услуги «Прием и регистрация заявлений граждан об установлении им пенсий в соответствии с федеральными законами «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» и «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» . . . . .	236
Б.6. Структурированное описание государственной услуги «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг» . . . . .	249
Б.7. Структурированное описание государственной услуги «Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка» («Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка») . . . . .	271
Б.8. Структурированное описание государственной услуги «Прием налоговой декларации» (государственной услуги по бесплатному информированию (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также по приему налоговых деклараций (расчетов)) . . .	293
Б.9. Структурированное описание государственной услуги «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним» . . . . .	304

Б.10. Структурированное описание государственной услуги  
«Прием квалификационных экзаменов на получение права  
на управление автотранспортными средствами,  
трамваями, троллейбусами, выдача водительских  
удостоверений  
и временных разрешений». . . . . 314

Б.11. Структурированное описание  
государственной услуги  
«Государственная регистрация прав  
на недвижимое имущество и сделок с ним». . . . . 324

## ГЛАВА 1

# О методике и инструментарии репрезентативного исследования общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления

При проведении репрезентативного исследования общей удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых им органами государственной власти и местного самоуправления, а также деятельностью органов власти и органов местного самоуправления по их предоставлению (далее также — исследование) должна была быть обеспечена сопоставимость результатов исследования 2013 г. с результатами аналогичных исследований, проведенных в 2011-м и 2012 г. Кроме того, должна была быть обеспечена возможность их сопоставления с результатами аналогичных исследований, которые предполагается проводить в последующие годы.

В этой связи в качестве основы методики и инструментария исследования в 2013 г. использова-

лись с небольшими уточнениями методика и инструментарий, применявшиеся в аналогичных исследованиях в 2011-м и 2012 г. В связи с этим в настоящей книге не приводится применявшаяся в исследовании Методика репрезентативного исследования общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления (далее также — Методика). С ней можно ознакомиться в подготовленной по итогам исследования 2011 г. книге «Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан»<sup>1</sup>.

Главным в Методике является то, что она ориентирована на изучение и оценку динамики уровня общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления. С учетом установления в 2012 г. Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. целевого значения этого ключевого показателя качества государственных и муниципальных услуг (к 2018 г. 90% граждан должны быть удовлетворены качеством полученных ими государственных и муниципальных услуг) это означает, что Методика ориентирована на изучение и оценку динамики достижения по годам исследования этого целевого значения уровня общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления. В этой связи Методика предусматривает исследование не отдельных государственных или муниципальных услуг, а всего их массива. Исследование предполагает предварительное выявление в ходе социологического опроса респондентов, получивших в последние два года результаты хотя бы одной государственной или/и муниципальной услуги. Перечень подлежащих исследованию услуг заранее не определяется. Респондент дает ответ на вопросы исследования в отношении одной из этих полученных им государственных или муниципальных услуг.

В исследовании 2013 г. в Методику внесены уточнения в положения о формировании выборочной совокупности, в том

---

<sup>1</sup> Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан. Ч. 1 и Ч. 2. М.: Дело, 2012.



числе с учетом состава исследуемых субъектов Российской Федерации — в 2013 г. исследовалось предоставление государственных и муниципальных услуг в федеральных и региональных органах государственной власти и в органах местного самоуправления в 77 субъектах Российской Федерации.

Внесены также отдельные уточнения в состав вопросов анкеты социологического опроса. В частности, включен вопрос о том, в каком именно году из двух исследуемых лет была получена государственная или муниципальная услуга, оцениваемая респондентом. Ранее по результатам опроса получались данные по удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, полученных ими за два года — год исследования и предшествующий ему — без возможности дифференциации по этим годам. Ответ на этот вопрос позволил дифференцированно оценить достигнутый уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по годам их получения (в случае исследования 2013 г. — по 2012-му и 2013 г.), а также более дифференцированно оценить в последующем динамику общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг — не только по годам исследования, но и по годам их получения.

Анкета репрезентативного исследования общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, применявшаяся в исследовании 2013 г., приведена в приложении А.

В остальные инструменты организации и проведения репрезентативного исследования общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, применявшиеся в исследованиях 2011-го и 2012 г. («Инструкция интервьюера по соблюдению научных стандартов осуществления опроса населения», «Инструкция организатора социологического опроса в субъектах Российской Федерации», «Инструкция по вводу данных в макет SPSS»), при подготовке исследования 2013 г. были внесены только технические изменения. При необходимости с ними можно ознакомиться в уже указанной книге «Государственные

и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан».

Следует обратить внимание, что параллельно с подготовкой исследования 2013 г. на основе Методики для обсуждения на заседании Правительственной комиссии по проведению административной реформы в Российской Федерации была подготовлена ее более лаконичная версия, открытая для адаптации в аналогичных исследованиях в федеральных органах исполнительной власти и в органах местного самоуправления, а также в субъектах Российской Федерации и органах местного самоуправления. Эта версия методики проведения социологического исследования и оценки уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (полное наименование — Методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг) была утверждена решением Правительственной комиссии по проведению административной реформы (протокол № 137 от 16 сентября 2013 г.). В последующем подкомиссией по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», при Правительственной комиссии по проведению административной реформы принято решение: Минэкономразвития России руководствоваться указанной методикой при подготовке докладов о результатах социологических исследований удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления

государственных и муниципальных услуг; рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации при проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг руководствоваться указанной методикой (раздел 3 протокола № 5 от 29 января 2014 г.).

Далее приводятся основные результаты проведенного Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации по заказу Минэкономразвития России в 2013 г. репрезентативного исследования общей удовлетворенности граждан качеством полученных ими государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти и местного самоуправления, в сравнении с результатами аналогичных исследований, проведенных в 2012-м и 2011 г.

## ГЛАВА 2

# Оценка общего уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти и местного самоуправления

### 2.1. Общие результаты исследования

#### *Характеристика выборочной совокупности респондентов*

Социологический опрос получателей государственных и муниципальных услуг проведен Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации по заказу Минэкономразвития России с 9 по 19 сентября 2013 г. в 77 субъектах Российской Федерации в рамках ежегодного мониторинга качества предоставления государственных услуг<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> В связи со сложностью организации социологических опросов полевой этап в 2013 г. не проводился в следующих

Однотипность применяемой методики обеспечивает возможность полного сопоставления полученных данных опроса с результатами исследований, проведенных в 2011-м и 2012 г.

Целевую группу составили представители различных социально-демографических групп и слоев российского населения в возрасте 18 лет и старше, обращавшиеся в 2012-м и 2013 г. в органы государственной власти и/или местного самоуправления для получения государственных или муниципальных услуг и на момент опроса получившие конечный результат услуги (положительное решение или отказ).

В данном опросе не изучались услуги, которые предоставлялись учреждениями образования (вузами, школами — например, запись в школу, обучение; детсадами и др.), здравоохранения (больницами — например, запись на прием к врачу, лечение и др.), культуры, социального обеспечения (за исключением указанных в приводимом ниже перечне).

Опрос осуществлялся в виде индивидуального формализованного интервью на дому респондента («face to face»).

Формирование перечня государственных и муниципальных услуг, включающего наиболее востребованные населением услуги по результатам опросов, проведенных в 2011–2012 гг., предусматривало возможность самостоятельного дополнения получателями иных услуг, не входящих в список.

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг респондентом осуществлялась только по одной услуге, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

Для оценки общего уровня удовлетворенности россиян качеством предоставления услуг была сформирована **Специальная** база данных — 6000 человек по выборке, репрезентирующей территориальное размещение населения, соотношение жителей центров субъектов РФ, средних и малых городов, сел и поселков, социально-демографический состав населения с погрешностью не более 1,3%. Формирование данной базы осуществлялось по многоступенчатой квотной выборке с вероятностным (случайным) отбором респондентов

субъектах РФ: Республиках Тыва, Хакасия, Магаданской области, Ненецком, Чукотском, Ямало-Ненецком автономных округах.

на завершающем этапе ее реализации по специально разработанным маршрутам.

Для сопоставления данных в разрезе регионов была сформирована **Общая** база данных, составившая 15 826 человек, с количеством опрашиваемых не менее чем 200 респондентов в каждом субъекте РФ.

Показатель общего уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в рамках данного исследования определяется по доле граждан, оценивших качество государственных и муниципальных услуг как очень хорошее и скорее хорошее.

### *Показатели массовости обращения граждан за получением государственных и муниципальных услуг*

Исследование показало, что за последние два года (2012-й и 2013 г.) около 67 % граждан Российской Федерации обращались в органы власти и представляющие их учреждения за получением государственных и муниципальных услуг. В опросе 2012 г. этот показатель зафиксирован на уровне 68 %.

В табл. 2.1 представлено распределение наиболее массовых услуг, полученных по результатам опроса населения в 2012-м и 2013 г.

Как показывают данные таблицы, в настоящее время на первом месте по показателю востребованности находятся услуги, предоставляемые миграционной службой. Второе место по количеству обращений занимают услуги Росреестра, на третьем — услуги ГИБДД, на четвертом — услуги органов социальной защиты.

Потребности представителей разных социально-демографических групп в тех или иных государственных и муниципальных услугах имеют свои особенности. Так, для молодого поколения (до 30 лет) свойственно приобретение услуг, связанных с активной жизненной позицией. Это регистрация брака, рождения ребенка, получение заграничного паспорта, получение водительского удостоверения. Представителям старшего поколения (50 лет и старше) присуще получение услуг социального характера: оформление (перерасчет) пенсии, получение субсидий (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ. Для представителей предпринимательства наиболее востребованными яв-

ляются услуги по организации работы предприятий, связанные с общими правилами и нормами их функционирования, в том числе: регистрация учреждения, подача налоговых деклараций, получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

Таблица 2.1. Массовость обращения граждан за получением государственных и муниципальных услуг (в %)

Наименование государственной (муниципальной) услуги	2012 г.	2013 г.
Получение заграничного паспорта	18,3	19,9
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)	19,1	18,1
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	16,7	15,6
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	15,0	13,9
Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	14,2	13,0
Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения	12,0	11,9
Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ	12,2	11,6
Регистрация по месту жительства (пребывания)	11,1	10,4
Оформление (перерасчет) пенсии	11,3	10,2
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	12,0	10,1
Подача налоговой декларации	9,5	9,8
Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка	7,9	8,8
Кадастровый учет недвижимого имущества	6,3	5,9
Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)	4,6	4,1
Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП	3,2	4,1
Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН	3,9	3,9
Получение информации о положении на рынке труда	5,1	3,9

Окончание табл. 2.1

Наименование государственной (муниципальной) услуги	2012 г.	2013 г.
Информирование об административных правонарушениях	4,0	3,9
Получение технического паспорта здания	4,6	3,9
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	3,5	3,3
Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия)	4,1	3,2
Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости	3,7	3,0
Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников	3,2	2,8
Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей	3,1	2,7
Получение разрешений на строительство	2,1	1,8
Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	1,8	1,3
Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	1,1	0,8
Другое	4,8	6,2

Поскольку в рамках исследования граждане оценивали качество предоставления только одной государственной либо муниципальной услуги, за которой они обращались в течение последних двух лет (о предоставлении которой они были в наилучшей степени осведомлены), по результатам проведения исследования были выделены следующие *наиболее массовые общественно значимые государственные услуги* (государственные услуги, которые в рамках исследования оценили не менее 3% респондентов):

- получение заграничного паспорта (оценили 12,6% респондентов);
- регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) (10,5%);
- получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации (9,1%);



- регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) (7,7%);
- оформление (перерасчет) пенсии (7,5%);
- регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов (7,5%);
- получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ (6,9%);
- получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) (5,9%);
- регистрация по месту жительства (пребывания) (4,8%);
- получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка (4,7%);
- подача налоговой декларации (3,9%).

В целом на долю наиболее массовых общественно значимых государственных услуг приходится 81,1% оценок респондентов. Подавляющее большинство данных государственных услуг являются федеральными; к региональным государственным услугам относятся государственные услуги по предоставлению субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ и по оформлению ежемесячного пособия на ребенка.

Результаты исследования показывают, что федеральные государственные услуги являются более массовыми и востребованными гражданами и соответственно их предоставление в большей степени влияет на удовлетворенность граждан качеством государственных и муниципальных услуг. На долю государственных услуг регионального уровня и муниципальных услуг приходится около 20,4% услуг, оцененных респондентами опроса<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Помимо упомянутых выше государственных услуг субъектов Российской Федерации, отнесенных к наиболее массовым и общественно значимым, по результатам исследования также были выделены следующие государственные услуги регионального уровня и муниципальные услуги, оцененные респондентами: получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения (муниципальная услуга, оценена 3,8% респондентов), постановка на учет в качестве безработного (получение пособия) (государственная услуга регионального уровня, оценена 1,9% респондентов); получение информации о положении на рынке труда (государственная услуга регионального уровня, оценена 0,9% респондентов),

*Общий уровень удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг*

Результаты опроса, проведенного в 2013 г., показывают, что в целом система оказания государственных и муниципальных услуг функционирует вполне успешно, хотя и не без нареканий.

77,7% респондентов, получавших услуги за последние два года, удовлетворены качеством их предоставления органами власти (на вопрос «Как вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?» дали ответ «очень хорошо» или «скорее хорошо»).

Тем не менее практически каждый пятый респондент отметил неудовлетворительное предоставление услуги (дали ответ «скорее плохо» или «очень плохо»).

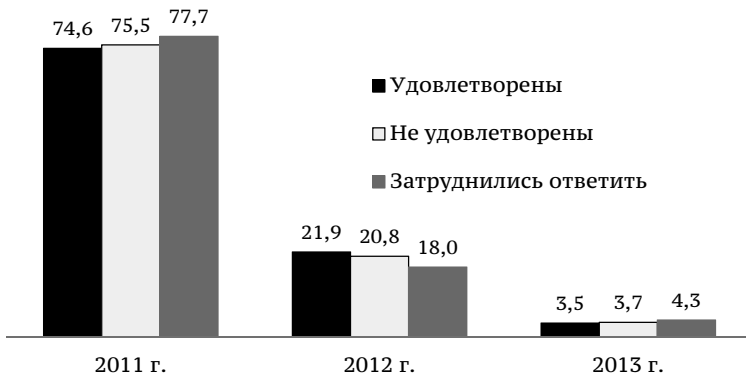


Рис. 2.1. Общая удовлетворенность населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (в %)

Как видно из рис. 2.1, динамика общей удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг за последние годы имеет положительную

получение разрешений на строительство (муниципальная услуга, оценена 0,8% респондентов); содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников (государственная услуга регионального уровня, оценена 0,6% респондентов), согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (государственная услуга регионального уровня, оценена 0,5% респондентов), получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию, строительство (муниципальная услуга, оценена 0,3% респондентов).

тенденцию. Так, если по результатам социологического исследования, проведенного в 2011 г., уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, за которыми они обращались в 2010–2011 гг., составлял 74,6%, то по результатам исследования 2013 г. уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, за которыми граждане обращались в 2012–2013 гг., вырос до 77,7% (данное изменение является статистически значимым).

Результаты исследования, проведенного в 2013 г., предоставляют возможность выделения респондентов, обращавшихся за получением государственных (муниципальных) услуг в 2013 г. Среди указанных респондентов показатель уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг еще выше и составляет 79,1% (среди респондентов, обращавшихся за государственными и муниципальными услугами в 2012 г., показатель удовлетворенности составляет 76,0%).

Согласно приведенным данным по всем приведенным параметрам предоставления государственных и муниципальных услуг преобладают позитивные оценки. Однако сопоставление полученных данных показывает, что население значительно лучше оценивает личностные и профессиональные качества сотрудников учреждений, оказывающих услуги, чем другие обстоятельства предоставления услуг, в частности, выражая большую неудовлетворенность временем ожидания в очереди, сроком и стоимостью предоставления услуги.

Стоит отметить, что положительная тенденция оценочных субъективных суждений респондентов относительно основных параметров предоставления государственных и муниципальных услуг, приведенных выше, коррелирует с позитивными сдвигами по количественным показателям. Так, по результатам последнего опроса 2013 г. наблюдается уменьшение среднего количества обращений в органы власти (местного самоуправления) и другие организации за предоставлением государственной или муниципальной услуги, среднее время ожидания в очереди на подачу запроса (документов) и получения результатов, среднее время получения услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение до получения конечного результата (табл. 2.2).

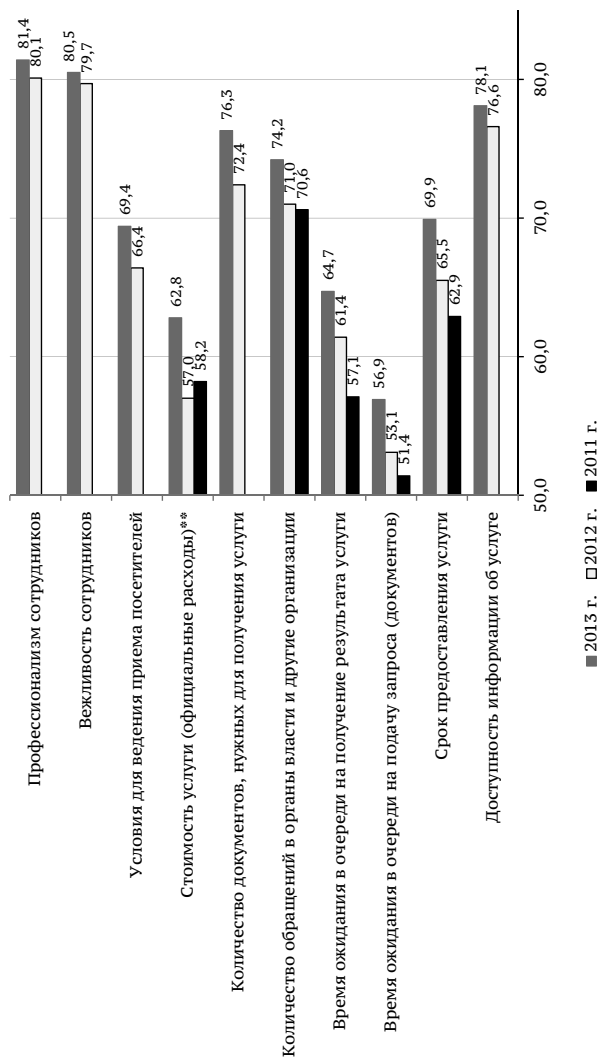


Рис. 2.2. Удовлетворенность основными обстоятельствами предоставления государственных и муниципальных услуг (в %)\*

\* В исследовании 2011 г. замер проводился не по всем показателям.

\*\* По параметру «Стоимость услуги (официальные расходы)» расчет произведен по услугам, требующим официальных платежей (государственных пошлин).

Таблица 2.2. Средние значения количественных показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, полученные по результатам опросов 2012–2013 гг. (в %)

Наименование показателя	Исследование 2012 г. <sup>1</sup>	Исследование 2013 г.	
		всего	в том числе по услугам, за которыми респонденты обращались в 2013 г.
Среднее количество обращений в органы власти (местного самоуправления) и другие организации	2,3	2,29	2,24
Среднее время ожидания в очереди на подачу запроса, мин.	68,0	64,4	60,8
Среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги, мин.	41,4	40,3	38,3
Средние общие материальные затраты, руб.	2145,7	2128,4	1738,9
Средние неформальные платежи, руб. <sup>2</sup>	4776,8	8147,1	5542,9
Среднее время получения услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение до получения конечного результата, календарных дней	22,1	20,45	19,3

<sup>1</sup> При проведении исследования опрашиваются респонденты, обращавшиеся за получением государственной (муниципальной) услуги и получившие на момент проведения исследования результат (результат услуги либо отказ) в течение двух последних лет. Соответственно, результаты исследования 2012 г. отражают оценку предоставления государственных и муниципальных услуг в 2011–2012 гг., 2013 г. — в 2012-м и 2013 г.

<sup>2</sup> Данные приведены на основе ответов респондентов, которым приходилось выплачивать негласно денежное вознаграждение. При росте среднего размера неформального платежа наблюдается некоторое снижение частоты неформальных платежей (с 5,6% респондентов в 2011 г. до 4,6% в 2012 г. и 3,7% в 2013 г.).

При этом, как показывают результаты мониторинга, работа системы предоставления государственных и муниципальных услуг вызывает немало нареканий со стороны получателей услуг (табл. 2.3).

Таблица 2.3. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг (в %)

Трудности при получении государственных (муниципальных) услуг	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Большие очереди	44,5	43,3	43,6
Большие сроки получения услуги	21,5	20,7	18,1
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	21,0	19,1	17,4
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	22,8	18,7	18,4
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	22,5	18,5	13,9
Требование избыточных документов, сведений	23,3	17,1	16,9
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	13,5	14,7	12,4
Плохая территориальная доступность органа власти	17,4	12,6	12,8
Плохие условия ведения приема посетителей	21,1	11,8	9,5
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	14,9	11,2	9,9
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	11,6	9,3	8,1
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	12,0	7,8	7,3
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)	11,3	7,5	7,9
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	10,0	6,2	5,6

Окончание табл. 2.3

Трудности при получении государственных (муниципальных) услуг	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	7,2	5,8	4,4
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	3,9	4,4	3,6
Другое	6,4	4,3	5,3

В первую очередь это трудности, связанные с организацией работы учреждения, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, в частности, большие очереди, неудобный для граждан режим работы органа власти, условия приема заявителей, наличие или отсутствие необходимой информации о порядке предоставления и др.

Во-вторых, сложности содержательно-нормативного характера (завышенная стоимость государственной или муниципальной услуги, сложные по заполнению формы, официальные бланки, большие сроки получения услуги и др.).

Как положительную тенденцию следует отметить снижение количества людей, которым приходится для получения результата услуги посещать многие кабинеты, учреждения, а также уменьшение количества жалоб на плохие условия ведения приема, отсутствие возможности получить консультацию в местах предоставления услуг и получение информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги.

По-прежнему наиболее существенной и стабильной проблемой, с которой сталкиваются получатели услуг, остаются большие очереди (табл. 2.4).

Таблица 2.4. Среднее время ожидания в очереди (на подачу запроса и получение результата)

Услуги	Год получения услуги		В целом по услугам, полученным за 2012–2013 гг.
	2012 г.	2013 г.	
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)	81,07	68,89	74,97

Окончание табл. 2.4

Услуги	Год получения услуги		В целом по услугам, полученным за 2012–2013 гг.
	2012 г.	2013 г.	
Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	31,44	30,11	30,75
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	56,78	55,1	55,91
Получение заграничного паспорта	56,6	57,30	56,98
Оформление (перерасчет) пенсии	51,01	47,69	49,31
Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов	90,18	82,97	86,36
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	58,73	57,93	58,30
Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ	49,99	38,40	42,54
Подача налоговой декларации	40,27	40,96	40,69
Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка	39,81	42,17	41,18
Регистрация по месту жительства (пребывания)	49,59	45,26	47,18

На разрешение ситуации, связанной с наличием больших очередей, направлены значительные усилия государственного управления. Одним из направлений решения проблемы очередей является организация предварительной записи и электронной очереди. Однако данные опроса показывают, что существенных сдвигов в этом направлении не наблюдается, эти способы организации обслуживания населения в местах



предоставления услуг мало распространены. Так, использование предварительной записи на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги отмечают 21,2% получателей услуг, а организацию электронной очереди в местах предоставления услуг — 20,6% опрошенных. Аналогичные данные были получены и в исследованиях 2011-го и 2012 г.

При этом пока нельзя однозначно говорить о том, что данный механизм организации очередей оказывает положительное влияние на общую удовлетворенность граждан качеством оказания услуг. Напротив, исследование демонстрирует отсутствие значимых изменений в оценке качества предоставления услуг среди лиц, использующих и не использующих предварительную запись. Ситуация нередко заключается в том, что факт наличия предварительной записи присутствует, но отсутствие специальных окон, где обслуживаются граждане только по предварительной записи, не позволяет заявителю сократить время на подачу документов или получение результата услуги. Отсутствие таких специальных окон (кабинетов) в органе власти или местного самоуправления отмечают 21,7% получателей услуг, пользовавшихся предварительной записью.

Как положительный момент исследования следует отметить снижение доли респондентов, выплачивающих негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делающих подарки с целью получения нужных документов и прохождения процедур для получения услуги. В опросе 2013 г. эта доля была зафиксирована на уровне 3,7%, тогда как в 2012 г. составляла 4,7%, в 2011 г. — 5,6%. Тем не менее, как показывают результаты опроса, коррупционный опыт чаще всего имеют представители бизнеса — 6,6% и респонденты, получающие услуги органов местного самоуправления, — 7,6%.

## **2.2. Оценка общего уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг в зависимости от цели получения государственной (муниципальной) услуги**

Рост общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, по результатам исследования 2013 г. по сравнению