



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
Российской Федерации
Минэкономразвития России

Результаты исследования удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, проведенного в 2013 году (май 2014 г.)

Ведущий научный сотрудник,
Заместитель Директора Центра технологий
государственного управления ИПЭИ РАНХиГС при
Президенте Российской Федерации

Добролюбова Елена Игоревна

Методика проведения репрезентативного социологического исследования

Объект исследования

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

Респонденты

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

Выборка

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

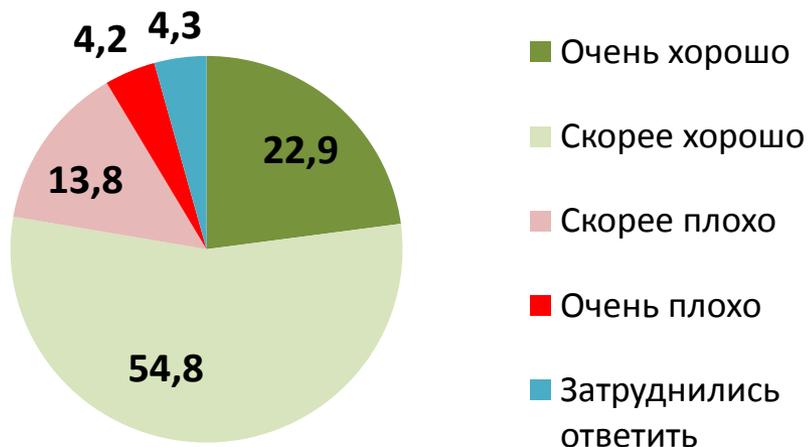
Погрешность данных

- по Российской Федерации – не более 1,3%
- по оценке качества государственных (муниципальных) услуг гражданами, обращавшимися за государственными (муниципальными) услугами в интересах субъектов предпринимательства – не более 4%
- по субъектам Российской Федерации – не более 7%

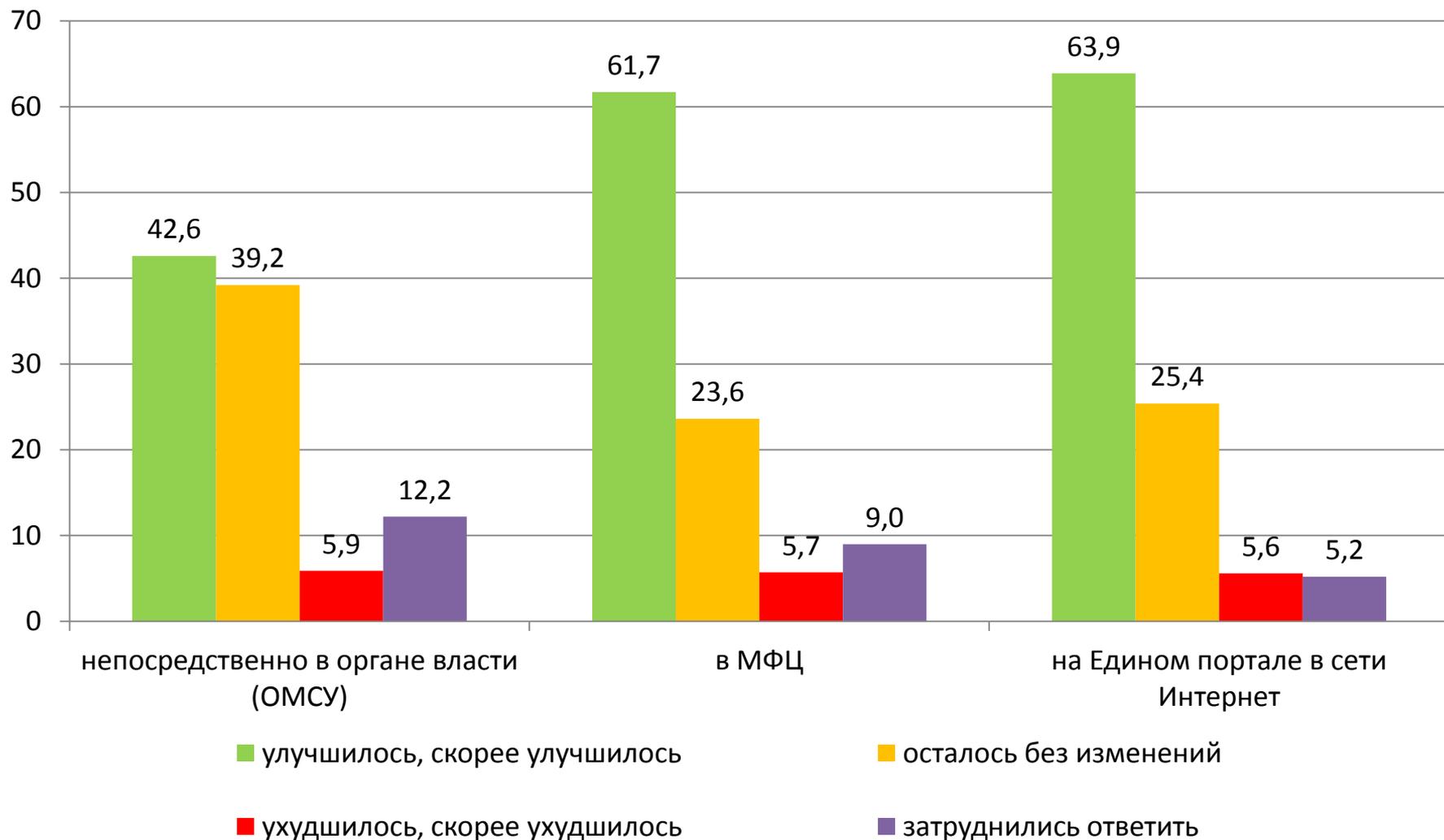
Уровень общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг по результатам исследований 2011 – 2013 годов

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

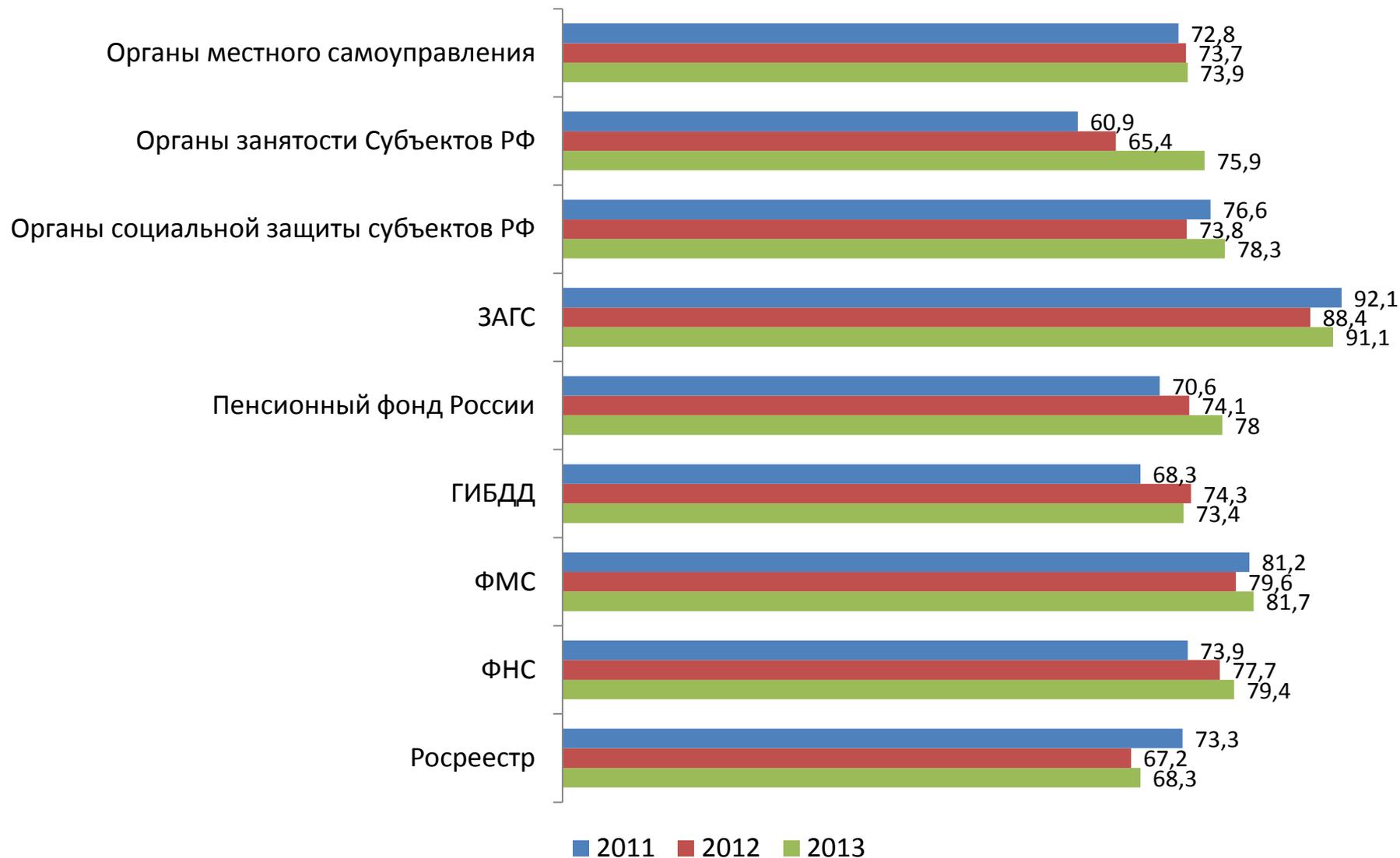
Оценка изменений в качестве предоставления государственной (муниципальной) услуги за последние 6 лет



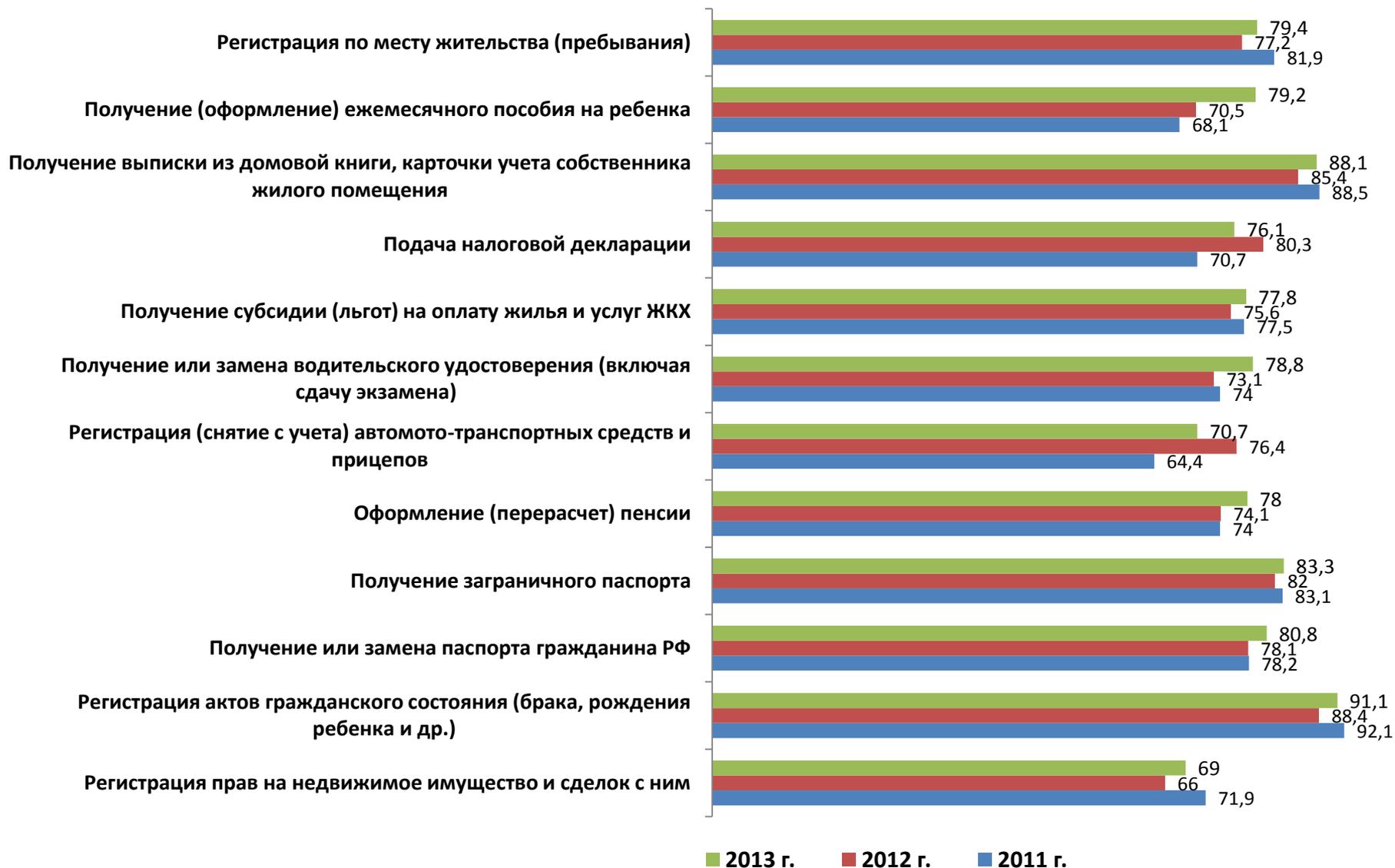
Оценка граждан изменений в качестве предоставления государственных и муниципальных услуг за последние 6 лет в зависимости от формы предоставления государственной (муниципальной) услуги (%)



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



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



Удовлетворенность основными обстоятельствами предоставления государственных и муниципальных услуг (%)

