

Качество государственных услуг

Опрос «ФОМнибус» 28–29 апреля. 100 населенных пунктов, 43 субъекта РФ, 1500 респондентов.

Государственные услуги – услуги, которые оказывают населению государственные учреждения и службы (например, оформление паспорта, регистрация автомобиля, прав на недвижимость / земельный участок, приём налоговой декларации, регистрация брака / детей, оформление пенсии, ежемесячных пособий и т.п.). Скажите, пожалуйста, за последний год Вы обращались или не обращались за получением каких-либо государственных услуг?

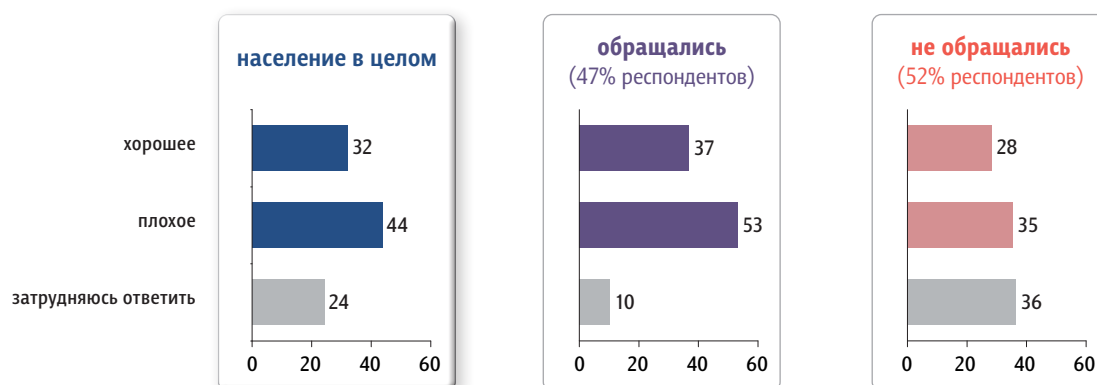
данные в % от всех опрошенных



Если говорить в целом, качество оказания государственных услуг там, где Вы живете, хорошее или плохое?

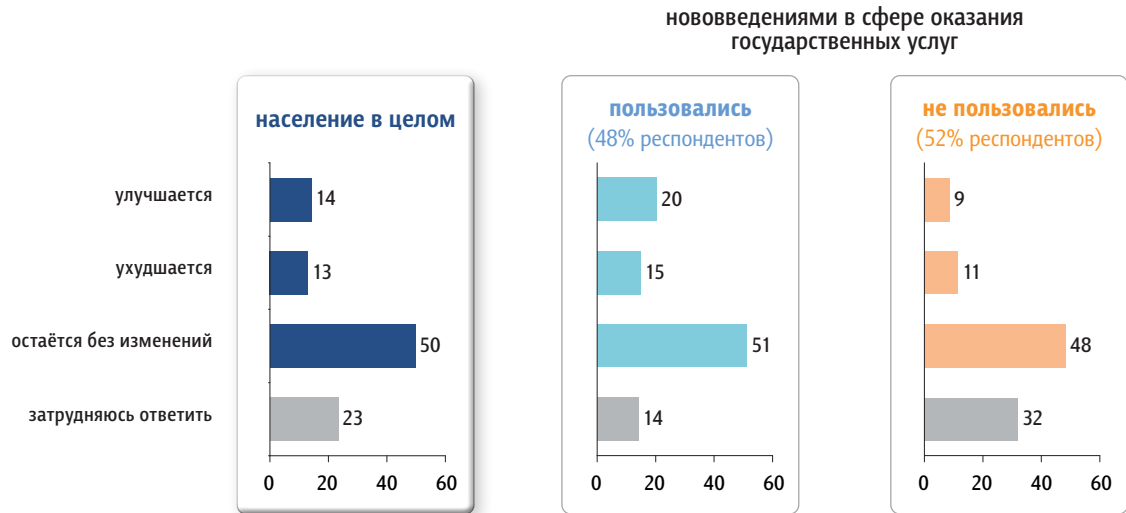
данные в % от групп

за последний год за получением
каких-либо государственных услуг



Как Вам кажется, в последнее время качество оказания государственных услуг там, где Вы живете, улучшается, ухудшается или остается без изменений?

данные в % от групп



Что именно **улучшается / **ухудшается** в оказании государственных услуг? (Открытый вопрос.)**

ухудшается

(Задавался тем, кто считает, что качество оказания государственных услуг там, где он живет, ухудшается, – 13% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных

Бюрократия, волокита 5

«Долго, муторно, и бюрократия кругом»; «бюрократия, нежелание выполнять свою работу, как будто делают нам одолжение»; «сроки выдачи документов и справок не выполняются, проволочка»; «время тянут, создают видимость работы»; «чиновники не заинтересованы в качественном предоставлении госуслуги»; «приходится долго ходить по кабинетам»; «все пороги обобьешь – иди туда, иди сюда».

Большие очереди 2

«Очереди везде»; «очереди в паспортный стол»; «электронные очереди создают еще большую толпу»; «электронные очереди на бесплатную медицину растянулись на месяцы вперед»; «везде очереди. Что-то делают, но нам трудно, старым».

улучшается

(Задавался тем, кто считает, что качество оказания государственных услуг там, где он живет, улучшается, – 14% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных

Более быстрое, качественное обслуживание, больше порядка 4

«Улучшается обслуживание населения, качество»; «быстрее, без вопросов»; «меньше волокиты, быстрее это делается»; «оперативно реагируют на обращение»; «все услуги в госучреждениях оформили быстро и качественно»; «быстро и бесплатно оформила приватизацию земельного участка»; «более организованно, больше порядка»; «стало проще и быстрее, нет беготни, сократилось время»; «одно окно – меньше волокиты»; «удобнее, меньше бумаг».

Меньше очередей 3

«Очередей стало меньше»; «рассасывают очереди»; «нет очередей, как раньше»; «не стою в очереди».

данные в % от всех опрошенных

Невнимательное, грубое отношение к людям 2

«Плохое отношение к людям»; «наглость и невнимательность служащих»; «кругом бездуховность, и нас не считают за людей»; «хамство бесконечное».

Стало сложнее 1

«Всё стало еще сложнее»; «сложность оформления всех документов»; «никогда неизвестно, какие документы они могут потребовать»; «многие не знают, куда обращаться, пока разрабатываются нововведения»; «раньше можно было получить консультацию, а теперь прием через очередь и все вопросы там».

Дорогие услуги, пошлины 1

«Везде нужны деньги»; «еще больше стараются деньги снять с народа»; «выкачивание денег»; «берут больше процент»; «за каждую справку надо платить»; «только за деньги хорошо разговаривают».

Всё ухудшается 1

«Ничего хорошего нет, только хуже»; «стало хуже»; «вообще всё ухудшается»; «бардак, ужас».

Другое 1

«Нет контроля»; «взятничество»; «мало информации»; «оплата через терминалы».

Ответ не на тему 1

«Больницы нету, цены растут»; «дороги плохие, больницы нету»; «цены поднимаются, обслуживания в медицине никакого»; «цены растут на лекарство»; «давно не делали капитальный ремонт нашего дома, хотя он государственный»; «детских нет, пенсии низкие».

Затрудняюсь ответить, нет ответа 1

данные в % от всех опрошенных

Автоматизация, электронные услуги 2

«Можно использовать интернет для пользования госуслугами»; «вводится электронная очередь – очень медленно, но улучшается»; «идет регистрация через электронную очередь»; «автоматическая очередь, через терминал оплаты разные».

Более вежливое, внимательное обслуживание 1

«Внимания больше со стороны клерков»; «отношение более корректное»; «вежливо обращаются с клиентами»; «внимательный персонал, доброжелательный»; «стало более вежливое обслуживание на почте».

Всё улучшается 1

«Лучше стало»; «стараются»; «всё понемногу».

Другое 1

«Больше помощи оказывают»; «более современный уровень обслуживания»; «больше стало пунктов приема, не в одном месте»; «в чем-то лучше, в чем-то нет»; «зависит от финансового состояния граждан»; «много нововведений, но очень высокая стоимость госпошлин, и всё равно бюрократия».

Ответ не на тему 1

«В больницах помощь»; «дороги делают»; «меняют столбы для освещения, забор делают, дорогу чистят зимой»; «детские сады начали строить, очереди в садик меньше»; «пенсию прибавили».

Затрудняюсь ответить, нет ответа 1

В последнее время в сфере оказания государственных услуг появляются различные нововведения. Скажите, пожалуйста, о каких нововведениях в сфере оказания государственных услуг Вы знаете или что-то слышали? (Карточка. Любое число ответов.)

данные в % от всех опрошенных



Скажите, пожалуйста, какими из перечисленных нововведений в сфере оказания государственных услуг пользовались Вы или члены Вашей семьи? (Вопрос задавался всем, кроме тех, кто ничего не слышал о перечисленных нововведениях в сфере оказания государственных услуг, – 78% респондентов. Карточка. Любое число ответов.)

данные в % от всех опрошенных



Какие из перечисленных нововведений в сфере оказания государственных услуг Вы считаете удобными и хотели бы пользоваться ими в будущем? (Карточка. Любое число ответов.)

данные в % от всех опрошенных

