

Деятельность органов государственной власти по оказанию услуг населению

Проф. Назарова Е.А.

- 27 июля 2010 года был принят Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» , регулирующий отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно:
- федеральными органами исполнительной власти,
- органами государственных внебюджетных фондов,
- исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации,
- местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

- Под государственной услугой понимается деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов России, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Электронное правительство

- Электронное правительство –это новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов. Это один из наиболее действенных способов борьбы с коррупцией и бюрократией и обеспечения прозрачности официальных структур.

- Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212 утверждена Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации.
- Указанная стратегия представляет собой документ, который закрепляет цель, принципы и основные направления государственной политики в области использования и развития информационных и телекоммуникационных технологий (далее – ИКТ), науки, образования и культуры для продвижения страны на пути к информационному обществу.
- Одним из основных направлений реализации Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации является повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг, в том числе за счет создания электронного правительства. Формирование электронного правительства в Российской Федерации стало возможным благодаря широкому распространению информационно-коммуникационных технологий в социально-экономической сфере и органах государственной власти.

- Формирование электронного правительства требует проведения скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти в рамках единой государственной политики.
- В 2010 г. распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р утверждена государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)».
- Целью государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» является получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий за счет обеспечения равного доступа к информационным ресурсам, развития цифрового контента, применения инновационных технологий, радикального повышения эффективности государственного управления при обеспечении безопасности в информационном обществе.

Основные задачи на 2011-2014 годы в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»:

- повышение качества жизни граждан и улучшение условий развития бизнеса в информационном обществе;
- построение электронного правительства и повышение эффективности государственного управления;
- развитие российского рынка информационных и телекоммуникационных технологий, обеспечение перехода к экономике, осуществляемой с помощью информационных технологий;
- преодоление высокого уровня различия в использовании информационных технологий регионами, различными слоями общества и создание базовой инфраструктуры информационного общества, в том числе:
- обеспечение безопасности в информационном обществе;
- развитие цифрового контента и сохранение культурного наследия.

Основные мероприятия Минэкономразвития России в 2014 году в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»:

- развитие автоматизированной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- мониторинг перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Российской Федерации и оценка деятельности органов государственной власти по переводу услуг;
- поддержка и развитие ряда типовых решений, направленных на автоматизацию процессов оказания государственных услуг
- развитие информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг;
- развитие портала открытых данных Российской Федерации, методическая поддержка органов власти по обеспечению доступа к открытым данным, содержащимся в их информационных системах;
- развитие автоматизированной информационной системы обеспечения открытости деятельности федеральных органов исполнительной власти, реализуемой в рамках государственных программ Российской Федерации;
- развитие информационных систем поддержки малого и среднего предпринимательства;
- развитие методологии ГАС «Управление».

Для решения поставленных задач государство:

- разрабатывает основные мероприятия по развитию информационного общества, создает условия для их выполнения во взаимодействии с бизнесом и гражданским обществом;
- определяет контрольные значения показателей развития информационного общества в Российской Федерации;
- обеспечивает развитие законодательства и совершенствование правоприменительной практики в области использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- создает благоприятные условия для интенсивного развития науки, образования и культуры, разработки и внедрения в производство наукоемких информационных и телекоммуникационных технологий;
- обеспечивает повышение качества и оперативности предоставления государственных услуг организациям и гражданам на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- создает условия для равного доступа граждан к информации;
- использует возможности информационных и телекоммуникационных технологий для укрепления обороноспособности страны и безопасности государства.

- Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 г. № 1993-р был утвержден **сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде** (58 госуслуг) при создании «электронного правительства» и перехода на предоставление услуг в электронном виде, которые регламентировала Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации.

Переход на предоставление государственных услуг в электронном виде будет осуществляться в пять этапов:

- 1 этап – размещение информации о государственных услугах в сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) – до 1 декабря 2010г.;
- 2 этап – размещение на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги – до 1 января 2011г.;
- 3 этап – обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственных услуг (функций) представлять документы в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) – до июля 2012г.;
- 4 этап – обеспечение возможности для заявителей осуществлять мониторинг хода предоставления государственных услуг с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) – до 1 января 2013г.;
- 5 этап – обеспечение возможности получения результатов предоставления государственных услуг в электронном виде на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) – до 1 января 2014г.

- Важным этапом в области обеспечения открытости публичных органов стало принятие Федерального закона от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и ряда подзаконных актов.
- Указанный Федеральный закон регулирует правоотношения, связанные с доступом к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, обеспечивая тем самым реализацию конституционного права граждан свободно искать и получать информацию.
- Размещение в свободном доступе информации о деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, позволяет сделать их деятельность более понятной и предсказуемой для граждан и организаций, а также уменьшить нагрузку на них за счет снижения количества поступающих обращений.

- Правовой базой для проведения основных мероприятий административной реформы и реализации права граждан на получение государственной или муниципальной услуги в электронной форме стало принятие Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ **"Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"**.
- Он содержит сведения о предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услугах и исполняемых этими органами государственных и муниципальных функциях, а также об иных услугах.
- Этот закон, а также подзаконные акты, принимаемые во исполнение указанного Федерального закона являются правовой основой создания инфраструктуры предоставления государственных и муниципальных услуг.

- В соответствии с требованиями Федерального закона государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе. Услуги могут быть платными для заявителя только в том случае, если это предусмотрено федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В целях формирования информационного общества распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. N 1815-р утверждена государственная программа Российской Федерации "**Информационное общество (2011 - 2020 годы)**", определившая ряд приоритетных мероприятий, необходимых для:

- повышения качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг, упрощения процедур и сокращения сроков их оказания, повышения открытости информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления (подпрограмма "**Качество жизни граждан и условия развития бизнеса в информационном обществе**");
- перехода к новой форме организации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, качественно новому уровню оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных (муниципальных) услуг и информации о результатах деятельности органов власти (подпрограмма "**Электронное государство и эффективность государственного управления**").

- Кроме указанных законодательных актов, за последние годы сформирована нормативная и методическая база повышения качества и предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг (функций).
- Законодательная база регламентирует формирование системы государственного задания в отношении услуг, оказываемых федеральными и муниципальными органами исполнительной власти, государственными учреждениями, а также ведомственные целевые программы по повышению качества предоставления (исполнения) этих услуг (функций). Эти регламенты позволили систематизировать полномочия органов государственной власти и органов местного самоуправления, упорядочить их деятельность, а также восполнить нормативные правовые пробелы в законодательстве Российской Федерации.
- В настоящее время административные регламенты служат основой для оптимизации государственных и муниципальных услуг (функций) и перевода их в электронный вид.

- 15 декабря 2009 года открылся Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее — Единый портал), который входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
- Единый портал госуслуг является частью федеральной целевой программы «Электронное правительство», которую в полной мере планируется реализовать к 2018 году.

Единый портал — федеральная государственная информационная система, обеспечивающая:

- — доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещенных в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей ведение реестра государственных услуг в электронной форме;
- — предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг, услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), в соответствии с перечнями, утвержденными Правительством Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации;
- — учет обращений граждан, связанных с функционированием Единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

Browser tabs: Ваше новос... Спасибо от С... электронное... Министерств... Деятельност... единый пор... Портал госу... rfr.ctk1fm.cri...

Address bar: <https://www.gosuslugi.ru>

Navigation: Для граждан | Выберите регион | **RUS**

Header: **ГОСУСЛУГИ** | Каталог услуг | Помощь и поддержка | Оплата | Личный кабинет

Оплатите налоги до 1 декабря

1 декабря — последний день, чтобы оплатить налоги на имущество физлиц, землю и транспорт за 2015 год

[Подробнее об оплате](#)

Популярное на портале

- [Проверить пенсионный счет](#)
- [Проверить штрафы ГИБДД](#)
- [Как выйти на пенсию?](#)
- [Запишитесь к врачу](#)
- [Открыть свой бизнес](#)

Вход в Госуслуги

Войдите или зарегистрируйтесь, чтобы получить полный доступ к электронным госуслугам

[Войти](#)

[Зарегистрироваться](#)

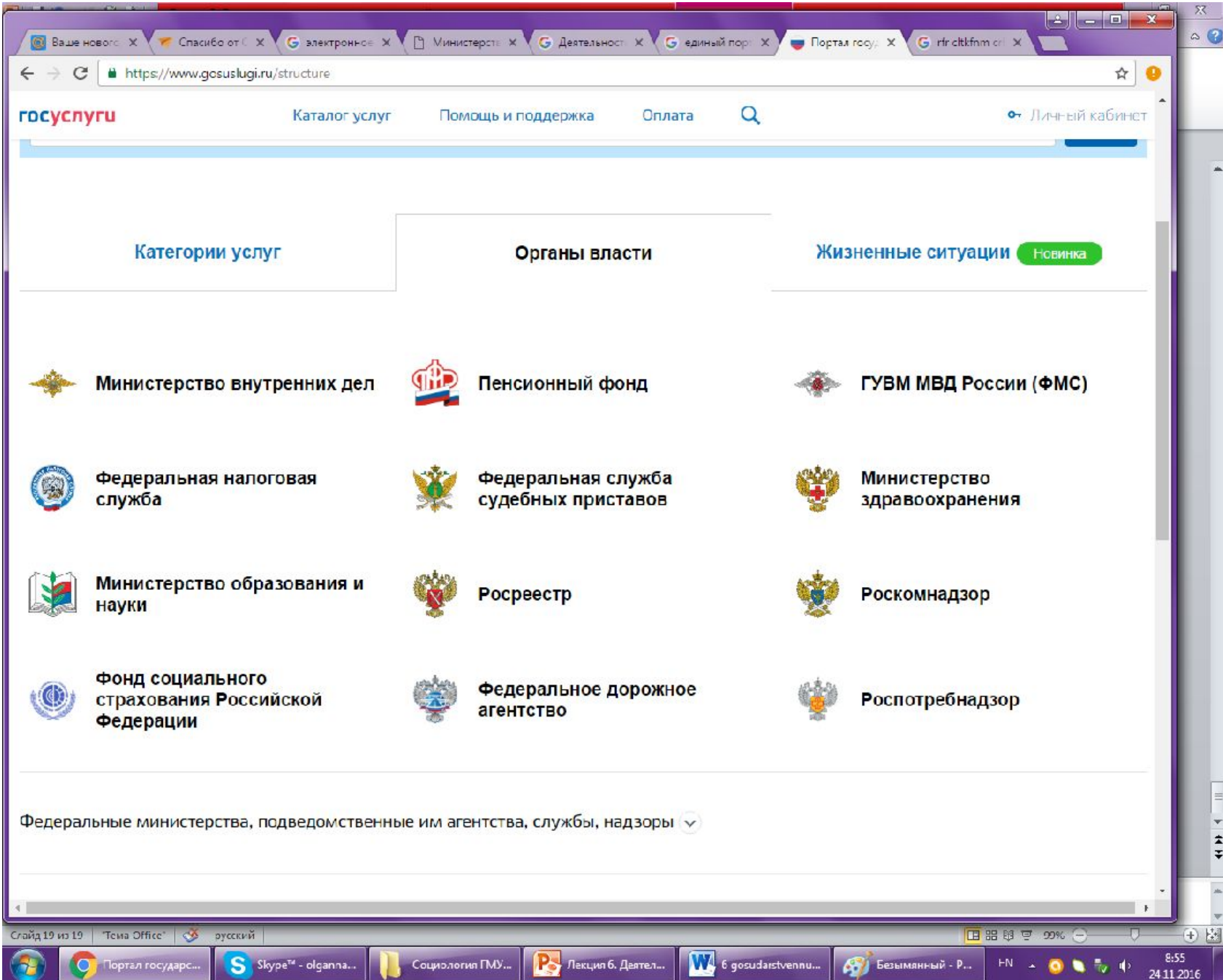
Search bar: Введите название услуги или ведомства

Examples: Например: загранпаспорт, пенсионный фонд, детский сад, водительское удостоверение

Популярные услуги

[Штрафы ГИБДД](#) | [Налоговая](#) | [Судебная](#)


Taskbar: Портал государс... Skype™ - olganna... Социология ГМУ... Лекция 6. Деятел... 6 gosudaistvennu... Безымянный - Р... 8:53 24.11.2016





Категории услуг


Органы власти


Жизненные ситуации Новинка


 Министерство внутренних дел


 Пенсионный фонд

 ГУВМ МВД России (ФМС)

 Федеральная налоговая служба


 Федеральная служба судебных приставов


 Министерство здравоохранения


 Министерство образования и науки

 Росреестр

 Роскомнадзор

 Фонд социального страхования Российской Федерации

 Федеральное дорожное агентство

 Роспотребнадзор

Федеральные министерства, подведомственные им агентства, службы, надзоры

- Единый портал доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным или муниципальным услугам.
- Помимо федерального портала созданы региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Они предоставляют гражданам и бизнесу информацию о государственных и муниципальных услугах, оказываемых в регионе, а также являются одним из наиболее популярных компонентов системы предоставления услуг на региональном и муниципальном уровне.

Ваше новос... Спасибо от... электронное... Министерств... Деятельност... Портал госу... Портал госу...

https://pgu.mos.ru/#

Версия для слабовидящих Поиск Регистрация Вход

ПОРТАЛ ГОРОДСКИХ УСЛУГ Гражданам Бизнесу Ведомства Центры госуслуг

[Зарегистрироваться](#) или [Войти](#)

Что вас интересует?

Все государственные услуги, которые можно получить онлайн или в центре госуслуг вашего района.

Популярные услуги

- Образование, учеба
- Здоровье, медицина
- Квартира, ЖКУ
- Транспорт
- Семья, дети
- Культура, досуг, спорт
- Оплата
- Льготы, социальная

Электронный дневник школьника

Образование, учеба

Получить и оплатить единый платёжный документ (ЕПД)

Квартира, ЖКУ

Посмотреть информацию о посещении и питании в школе

Образование, учеба

Социальная карта студента

С 1 октября только на PGU.MOS.RU

Запись в кружки, секции, дома творчества

С 1 октября только на PGU.MOS.RU

Оформление выплат многодетным семьям

С 1 октября только на PGU.MOS.RU

https://pgu.mos.ru/services/link/1850

Слайд 21 из 22 Тема Office русский

Портал государс... Skype™ - olganna... Социология ГМУ... Лекция 6. Деятел... 6 gosudarstvennu... Безымянный - Р... 8:58 24.11.2016

- На Едином портале реализована концепция «**личного кабинета**» пользователя, обеспечивающая после его регистрации на портале следующие возможности:
 - ознакомление с информацией о государственной или муниципальной услуге (функции);
 - обеспечение доступа к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (функции), их заполнение и представление в электронной форме;
 - обращение в электронной форме в государственные органы или органы местного самоуправления;
 - осуществление мониторинга хода предоставления государственной или муниципальной услуги или исполнения государственной функции;
 - получение начислений и возможность оплаты государственных пошлин, штрафов и сборов;
 - хранение реквизитов пользователя;
 - получение результатов предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме на Едином портале, если это не запрещено федеральным законом.

- Помимо информации о государственных и муниципальных услугах на Едином портале публикуются актуальные новостные и аналитические материалы по той или иной услуге (рубрика Новости).
- В настоящее время зарегистрированные пользователи единого портала <http://www.gosuslugi.ru/> имеют возможность получать в электронном виде через портал более 1100 государственных и муниципальных услуг, а также справочную информацию о порядке предоставления около 37 000 услуг органами государственной власти разных уровней.

11 ноября 2016

Резидентов платных парковок предупредят об окончании срока действия парковочного разрешения

Резидентов платных парковок предупредят об окончании срока действия парковочного разрешения

[Читать далее...](#)

02 ноября 2016

Средняя зарплата московских педагогов выросла до 76 тысяч рублей

Средняя зарплата московских педагогов выросла до 76 тысяч рублей

[Читать далее...](#)



[О портале](#) [Все новости](#) [Вопросы и ответы](#)

[Связаться с нами](#)

[САЙТЫ МОСКВЫ](#) [САЙТЫ РОССИИ](#)

Все материалы сайта доступны по лицензии [Creative Commons Attribution 3.0](#) при условии ссылки на первоисточник (в случае использования материалов сайта в сети Интернет – интерактивная ссылка).

 75660 уникальных посетителей сегодня. Всего порталы Москвы посетило 164301.



12.11.2015

Пресс-выпуск №2973

Госуслуги онлайн: оценки пользователей

- Выше всего пользователи электронных госуслуг оценили сервисы Росреестра. В аутсайдерах - Служба судебных приставов.

МОСКВА, 12 ноября 2015 г. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) представляет данные опроса о том, как жители городов миллионников оценивают удобство предоставления госуслуг в электронном виде через Интернет.

- В ходе исследования жители городов-миллионников (физические и юридические лица) оценили работу тех ведомств, которые предоставляют массовые госуслуги в электронном виде, по критериям удобства и качества. Работу ведомств (из представленного перечня) по всем критериям респонденты оценили более чем удовлетворительно (выше 3,5 баллов из 5 возможных).
- Наивысшие средние баллы в сводных рейтингах, составленных по ответам как физических так и юридических лиц, набрала Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) – 4,31 и 4,32, соответственно. Данное ведомство стало лидером «в номинациях»: по ответам физических лиц – по оценке удобства получения информации о статусе заявки (4,45), удовлетворенности скоростью предоставления услуги (4,3); по ответам представителей компаний – по удовлетворенности скоростью предоставления услуги (4,31), информации о статусе заявки (4,41), информации об услуге в целом (4,3).

- В списке, составленном по ответам физических лиц, далее следует Федеральная миграционная служба (ФМС) – 4,29 балла. Наивысшие баллы она получила по следующим показателям: информация об услуге в целом и о документах, которые необходимы (4,45), наличие образцов заявлений (4,32). Однако юридические лица оценили уровень услуг данного ведомства в электронном виде несколько ниже (средний балл – 4,18), при этом она все же была оценена выше других по критериям: наличие образцов заявлений (4,5) и удовлетворенность оказанием услуги в электронном виде в целом (4,17).
- Высокие оценки как от юридических (в среднем 4,24), так и от физических лиц (4,26) получил и Пенсионный фонд РФ (следует отметить, что это единственное ведомство среди остальных, не являющееся ФОИВом, однако оно было включено в список исследуемых в связи с актуальностью данного вида услуг для населения и юридических лиц). По ответам физических лиц он набрал наивысший балл среди остальных организаций по критерию предоставления информации о результате выполнения услуги (4,41).
- Наибольшее расхождение в оценках респондентов зафиксировано относительно Министерства внутренних дел РФ (МВД) – 4,27 по ответам физических лиц (наивысший балл по критерию удовлетворенности получения услуги в электронном виде в целом – 4,17) и 4,02 по ответам юридических лиц, а также Минздрава – 4,2 и 4,03. соответственно.

- Удобство и качество электронных услуг Федеральной налоговой службы (ФНС) представители компаний оценили несколько выше, чем обычные граждане (4,22 против 4,16, соответственно). Ниже других как физические лица, так и представители организаций оценили качество предоставления услуг в электронном виде Федеральной службой судебных приставов (ФССП) – в среднем на 3,96.
- По мнению руководителя исследования, Юлии Баскаковой из ВЦИОМ, высокие результаты говорят о признании пользователями качественно большего удобства электронных сервисов по сравнению с бумажными. Однако надо понимать, что по мере расширения круга пользователей их требовательность к качеству сервисов будет только расти.

Ваши новости | Спасибо от | электронное | Министерство | Социология | gosim-Mg.vol | ВЦИОМ - По | Пресс-выпуск

← → ↻ <https://wciom.ru/index.php?id=236&tuid=115460> ☆ !

баллы по оценкам физических лиц

	Все опрошенные					
РОСРЕЕСТР	4,31					
ФМС	4,29					
МВД	4,27					
ПФР	4,26					
МИНЗДРАВ	4,20					
ФНС	4,16					
ФССП	3,96					

Оцените по 5-балльной шкале, где 1- минимальный балл и 5 - максимальный балл следующие аспекты работы онлайн-ресурсов ведомств, предоставляющих услуги населению (закрытый есгрсс, один ответ по каждой строке, средний балл, по ответам физических лиц)

	Удовлетворенность оказанием услуги в электронном виде в целом	Информация в целом об услуге и о документах, которые необходимы	Наличие образцов заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги	Информация о сплитусе заявки	Информация о результате оказания услуги	Удовлетворенность скоростью предоставления услуги, за которой обратились
РОСРЕЕСТР	4,16	4,31	4,27	4,45	4,37	4,3
ФМС	4,14	4,45	4,32	4,31	4,31	4,22
МВД	4,17	4,35	4,19	4,31	4,34	4,26
ПФР	4,16	4,25	4,1	4,38	4,41	4,27
МИНЗДРАВ	4,02	4,26	4,1	4,29	4,28	4,25
ФНС	4,08	4,21	4,18	4,12	4,27	4,12
ФССП	3,87	4,13	3,85	3,93	4,03	3,97

Слайд 30 из 30 | Тема Office' | русский | 99% | 9:14 24.11.2016

Пресс-выпуск - ... | Skype™ - olganna... | Социология ГМУ... | Лекция 6. Деятель... | Безымянный - Р...

Вы здесь: Главная > Министерство > Деятельность > Предоставление государственных услуг в электронном виде >

Опрос об удовлетворенности получением государственных услуг, предоставляемых Министерством социальной политики Калининградской области, через Портал государственных и муниципальных услуг, в электронной форме

Уважаемые получатели государственных услуг, предоставляемых Министерством социальной политики Калининградской области, через Портал государственных и муниципальных услуг, в электронной форме!

В соответствии с Протоколом заседания Консультативного совета по вопросам развития и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 28.08.2015 №353пр и в целях обеспечения максимально качественного и удобного для заявителя механизма получения государственной услуги в электронной форме, по инициативе Министерства социальной политики Калининградской области проводится опрос.

Для участия в опросе необходимо скачать бланк анкеты по следующей ссылке - </ministerstvo/activities/predostavlenie-gosudarstvennykh-uslug-v-elektronnom-vidе/oproс-ob-udovletvorennosti-polucheniem-gosudarstvennykh-uslug-predostavlyаемykh-ministerstvom-sotsia/opros-gosuslugi.docx>.

По каждому вопросу в анкете предложены разные варианты ответов. Необходимо отметить тот ответ, который совпадает с Вашим мнением. Просим не оставлять без ответа ни один из вопросов. Ваша откровенность и объективность помогут усовершенствовать предоставление Министерством социальной политики Калининградской области государственных услуг, предоставляемых через Портал государственных и муниципальных услуг, в электронной форме!

К началу страницы

О реформе

Международное сотрудничество

Правительственная комиссия по проведению административной реформы в Российской Федерации

Пресс-центр

- Новости
- Материалы в СМИ
- Видео
- Ресурсы

ДОКУМЕНТЫ

Общая информация > Пресс-центр > Материалы в СМИ

18 Марта 2015

VK +1 Facebook 0 Google+ 0 Twitter Твитнуть

Уровень удовлетворенности граждан качеством госуслуг растет - соцпрос

Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления госуслуг по итогам 2014 года составил 81,2%, увеличившись более чем на 6 процентных пунктов (п.п.) по сравнению с уровнем 2011 года, сообщил директор центра технологий государственного управления Российской академии госслужбы Владимир Ожаков.

Эти данные были получены в ходе ежегодного опроса в 77 регионах РФ. Общий объем выборки составил 17 тыс. респондентов. Статистическая погрешность - 1%.

Из общего числа ответивших 28,4% оценили качество предоставления госуслуг как "очень хорошее", 52,8% - как "скорее хорошее". "Общий уровень удовлетворенности качеством госуслуг по итогам 2014 года составил 81,2%, что позволяет констатировать сохранение тенденции роста удовлетворенности граждан качеством госуслуг", - сказал Н. Ожаков на Всероссийском форуме центров государственных услуг.

По его словам, соцпрос по итогам 2011 года показал уровень удовлетворенности качеством госуслуг у граждан на уровне 74,6%, в 2012 году - 75,5%, в 2013 году - 77,7%. Таким образом, за 3 года он увеличился на 6,6 п.п. Правительство и президент РФ ставят перед ведомствами задачу по достижению в 2018 году уровня удовлетворенности гражданами качеством госуслуг на уровне 90%.

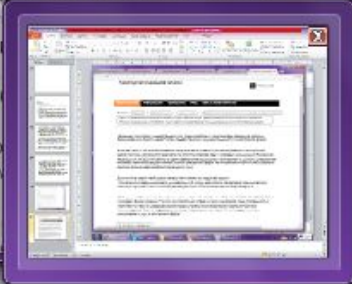
Перечень из 12 наиболее массовых госуслуг, за которыми обращались по 3% и более граждан, по сравнению с предыдущими годами не увеличился. В их числе: оформление загранпаспорта, регистрация права на недвижимость, оформление актов гражданского состояния, оформление субсидий на оплату ЖКХ.

Выше всего польза от госуслуг была отмечена гражданами в сфере обращения в органы ЗАГС, ФМС и ФНС, добавил В. Ожаков.

Несмотря на общую тенденцию к снижению времени ожидания, респонденты отметили, что сталкивались с трудностями в процессе получения госуслуг. По данным соцпроса, среднее время ожидания госуслуг в 2014 году составило 42 минуты. Это на 10 минут меньше, чем в 2013 году, но все равно выше, чем в 2011 году, когда среднее время ожидания составляло 15 минут и до тех временных уровней, которые были достигнуты в ряде регионов.

Уровень удовлетворенности качеством госуслуг в МФЦ выше, чем в других местах предоставления госуслуг, отметили респонденты. По данным соцпроса, 80,7% граждан удовлетворены качеством госуслуг в МФЦ. По данным соцпроса, 80,7% граждан удовлетворены качеством госуслуг в МФЦ. По данным соцпроса, 80,7% граждан удовлетворены качеством госуслуг в МФЦ.

Лекция 6. Деятельность органов государственной власти по оказанию услуг населению.pptx - Microsoft PowerPoint (Сбой активации продукта)



Благодарю за внимание!