



УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В МОСКВЕ



Сроки проведения
исследования

Опрос респондентов проводился в период с 15 по 17 января 2018 года.

Выборка и целевая
аудитория
исследования

Целевая аудитория: всё взрослое население города Москвы (в возрасте от 18 лет и старше).

Выборка репрезентирует взрослое население г. Москвы по полу и возрасту.

Общий объем выборочной совокупности составил 1 501 респондент.

Ошибка выборки: +/- 2,5% при доверительном уровне в 95%.

Метод сбора данных

Телефонный опрос – CATI.



**КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ
ИССЛЕДОВАНИЯ**

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ О ВОЗМОЖНОСТЯХ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУСЛУГ

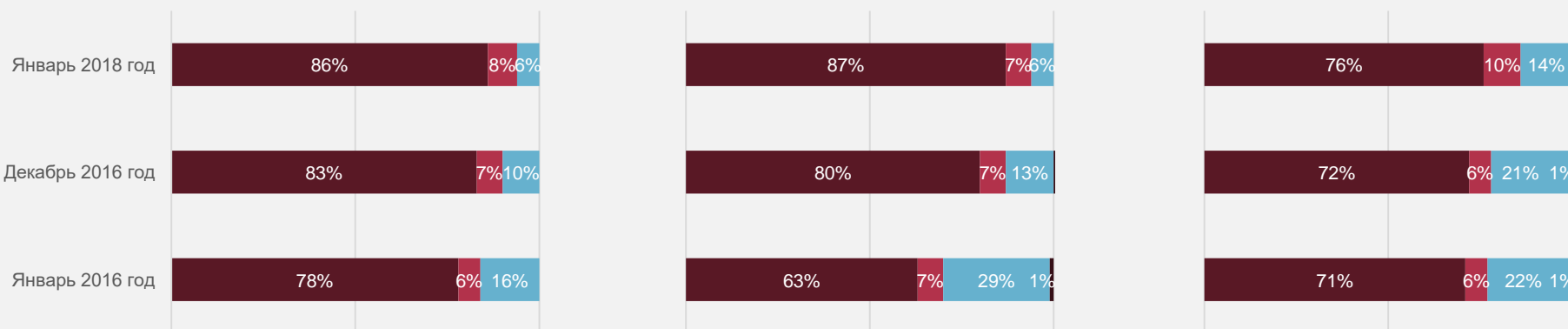
- В течение трех волн замера наблюдается стабильный рост информированности москвичей о возможности получения государственных услуг в электронном виде/дистанционно:
 - через Портал городских услуг rgu.mos.ru (с 78% до 86%),
 - в центрах «Мои документы» (с 63% до 87%),
 - в центрах «Мои документы» с использованием компьютеров с доступом в Интернет (с 71% до 76%).
- Женщины оказались более информированы, чем мужчины. Респонденты старше 60 лет реже подтверждали, что знают о возможности дистанционного получения услуг

Знаете ли Вы о возможности получения государственных услуг...? % от всех опрошенных

...в электронном виде/дистанционно
через Портал городских услуг

...в центрах госуслуг Москвы "Мои
документы"

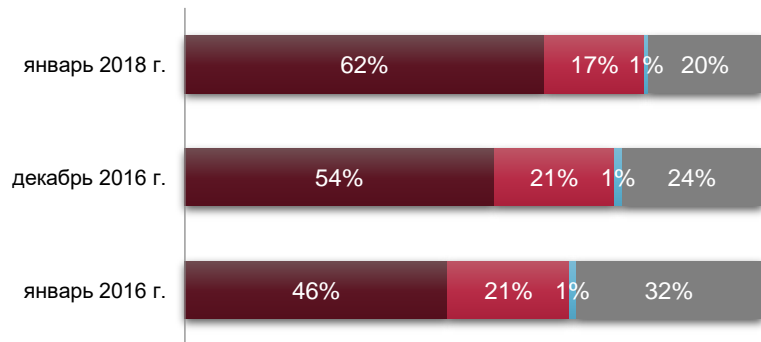
...в электронном виде в центрах "Мои
документы", воспользовавшись
компьютерами с доступом в Интернет



- Да, знаю
- Слышал что-то
- Нет, не знаю
- Затрудняюсь ответить/Отказ от ответа

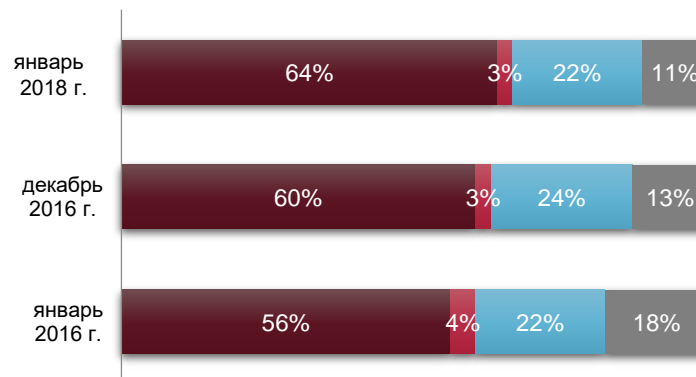
- Москвичи отмечают, что с каждым годом **становится все больше информации о возможностях** получения государственных услуг в центрах "Мои документы" и на Портале госуслуг. В текущем замере это отметили 62% опрошенных, что на 18 процентных пункта больше, чем в январе 2016 г. (46%)
- Данные в динамике **свидетельствуют и об упрощении процесса получения госуслуг**: В последней волне более **2/3 опрошенных заявили, что в целом получение таких услуг стало проще**. За прошедшие три волны данный показатель вырос на 8%.
- Примечательно, что упрощение процесса чаще отмечали респонденты, получавшие госуслуги через центр «Мои документы» и мобильное приложение, а об отсутствии изменений или увеличении сложности те, кто получал услуги в органах власти.

По Вашему мнению, за последний год информации о возможностях получения государственных услуг в центрах "Мои документы" и на Портале госуслуг стало больше, меньше или ничего не изменилось?
% от всех опрошенных



- Информации стало больше
- Осталось на прежнем уровне
- Информации стало меньше
- Затрудняюсь ответить/Отказ от ответа

Как Вы считаете, за последний год процесс получения госуслуг в целом стал проще, сложнее или не изменился?
% от всех опрошенных



- Стал проще
- Стал сложнее
- Не изменился
- Затрудняюсь ответить/Отказ от ответа

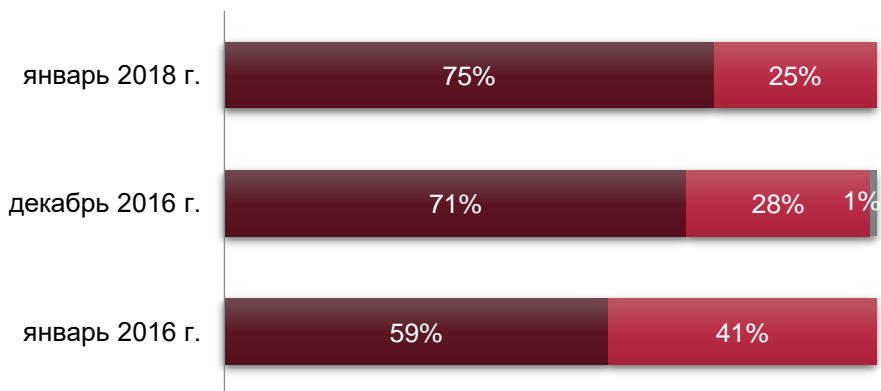
ПОЛУЧЕНИЕ ГОСУСЛУГ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОРТАЛЕ

- За прошедший год **75%** жителей столицы обращались за получением госуслуг. Молодежь (18-25 лет) и представители среднего возраста (36 - 45 лет) обращались чаще, чем респонденты старше 60 лет.
- **Две трети (66%)** из тех, кто знает о возможностях портала pgu.mos.ru, зарегистрированы на нем. В сравнении с предыдущим опросом доля зарегистрированных пользователей Портала городских услуг (pgu.mos.ru) значительно не изменилась.

Обращались ли Вы за последние 12 месяцев за получением госуслуг?

% от всех опрошенных

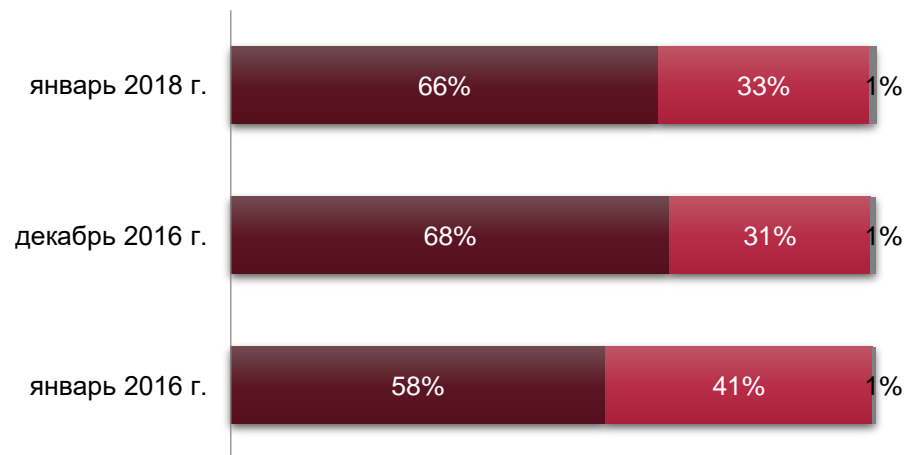
- Да, обращался
- Нет, не обращался
- Затрудняюсь ответить/Отказ от ответа



Зарегистрированы ли Вы на Портале городских услуг (pgu.mos.ru)?

% от знающих о портале

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить/Отказ от ответа



- По вопросам ЖКУ, субсидий на ЖКУ чаще обращались женщины и респонденты в возрасте 46 лет и старше.
- По вопросам недвижимости, жилищного и регистрационного учета чаще обращались респонденты старше 60 лет, реже респонденты 36-45 лет.
- По вопросам транспорта чаще обращались мужчины и респонденты 26-45 лет, реже – женщины и респонденты старше 60 лет.
- По вопросам медицины чаще обращались женщины и респонденты 18-25 лет.

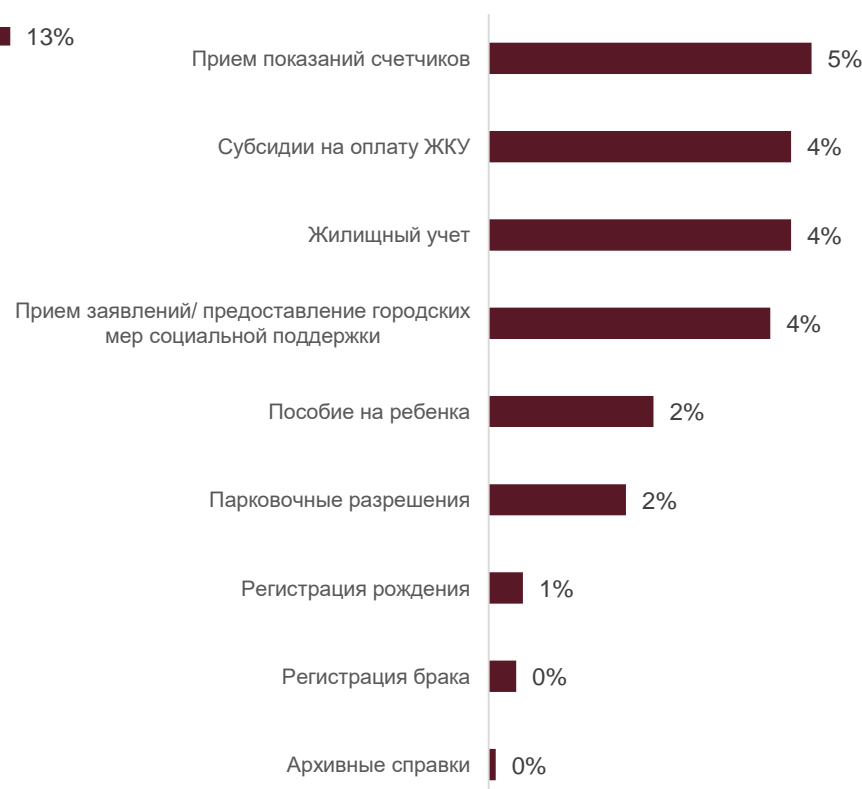
Обращение за услугами

% от числа обратившихся за госуслугой за последние 12 месяцев

Наиболее востребованные услуги в целом



Отдельные виды услуг (Целевые показатели)



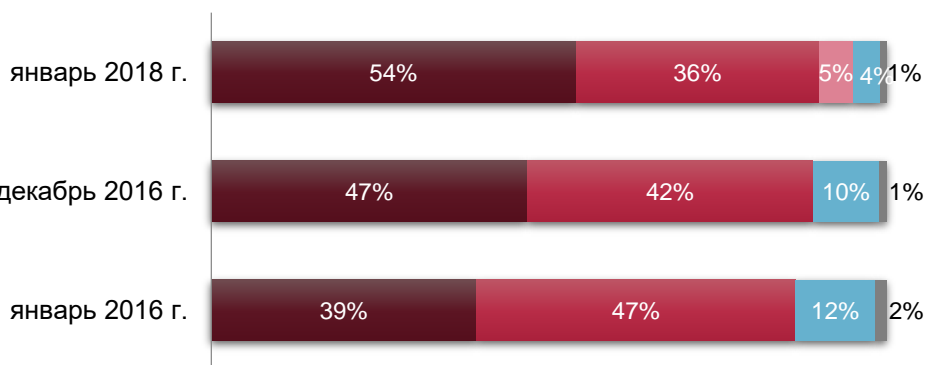
Отмечается рост доли жителей, обратившихся за получением госуслуг в центры «Мои документы» (с 39% до 54%), и снижение обращений непосредственно в органы власти (с 12% до 4%). В сравнении с предыдущим опросом доля жителей, обратившихся за получением госуслуг дистанционно (через портал и с помощью мобильного приложения) не изменилась.

- Чаще предпочитали обращаться за получением госуслуг на Портал мужчины и респонденты 36-45 лет;
- На получение госуслуги в центре «Мои документы» и в органах власти чаще указывали женщины и респонденты старше 60 лет.

Общее восприятие удобства дистанционного получения услуг практически не изменилось. Большинство респондентов (65%) считает, что услуги удобнее получать через Портал, а не при личном визите в центры «Мои документы» и/или органы власти. О большем удобстве дистанционного получения госуслуг чаще говорили респонденты 26-35 лет

Каким способом Вы получали указанную госуслугу ?

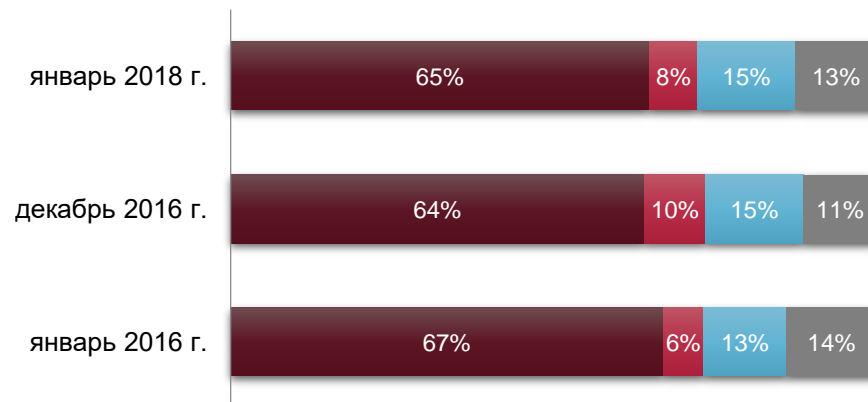
в % от обратившихся за госуслужбой



- Обращался в центр госуслуг «Мои документы»
- Через Портал
- С помощью мобильного приложения «Госуслуги»
- Обращался в органы власти
- Затрудняюсь ответить/Отказ от ответа

Получение услуг через Портал более удобно, менее удобно или нет разницы по сравнению с получением услуг при посещении центров госуслуг «Мои документы» и/или органов власти?

в % от обратившихся за госуслужбой

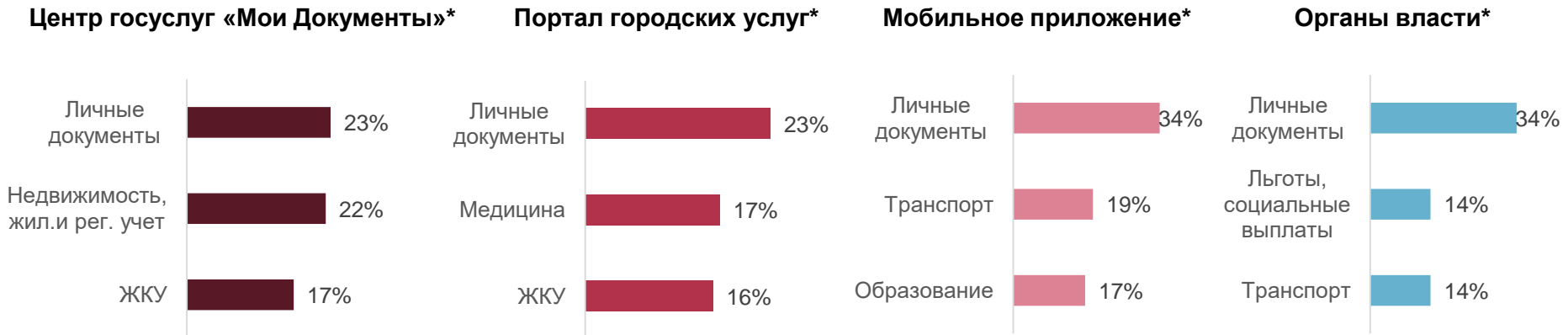


- Более удобно
- Менее удобно
- Нет разницы
- Затрудняюсь ответить/Отказ от ответа

ВИДЫ И СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ

Получение различных личных документов - наиболее востребовано москвичами вне зависимости от способа получения услуг (через Центр «Мои Документы, на Портале, через мобильное приложение или непосредственно в органах власти).

Через **Портал городских услуг** респонденты предпочитают получать услуги в сфере медицины и ЖКХ (17% и 16% соответственно), а через **мобильное приложение** чаще обращаются за информацией по транспорту (19% от числа пользователей приложения).



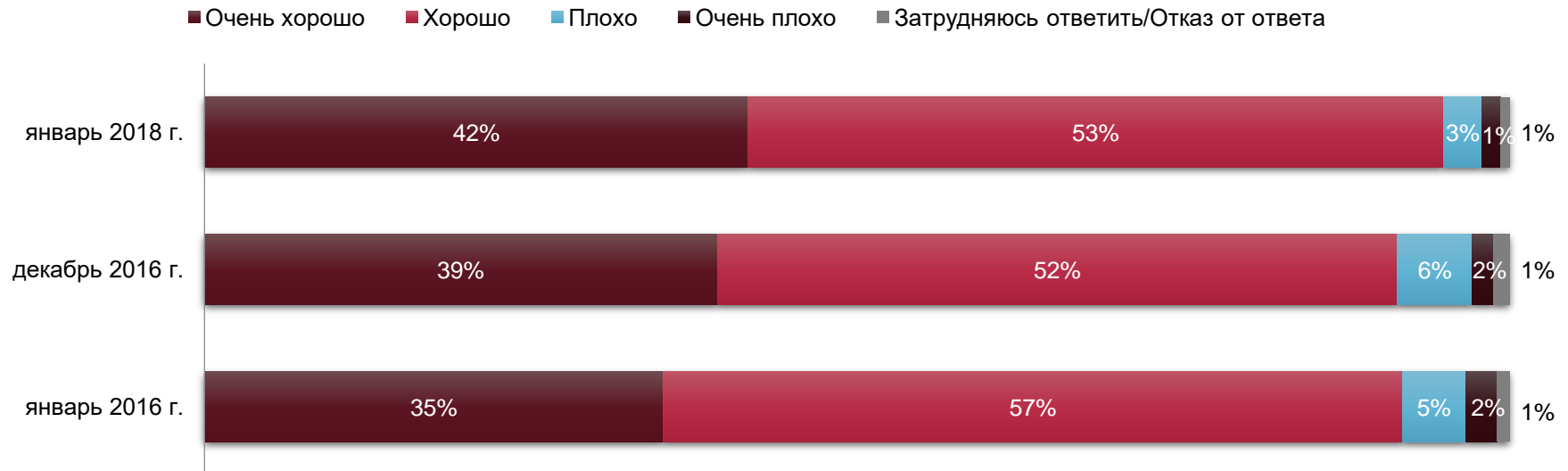
* % от числа получавших услугу данным способом

Практически все респонденты (95%), обращавшиеся за последний год за госуслугой, высоко оценивают качество её предоставления. При этом в сравнении с предыдущим опросом оценка качества выросла (с 91% до 95%).

- Респонденты, получившие госуслугу через Портал, в центрах «Мои документы», с помощью мобильного приложения в равной степени высоко оценивают качество предоставления полученной ими услуги. Немного ниже оценка при получении ее в органах власти.
- В сравнении с предыдущим опросом оценка качества получения услуг через Портал и в органах власти выросла, в центрах «Мои документы» не изменилась.
- Жители столицы, уже получившие госуслугу, выше оценивают качество её предоставления, чем те, чья заявка пока только рассматривается или услуга была не предоставлена.
- Наиболее высоко оценивают качество предоставления госуслуги респонденты 26-45 лет и старше 60 лет, а чуть менее позитивно респонденты 18-25 лет и 46-60 лет.

Как Вы оцениваете качество предоставления полученной Вами услуги?

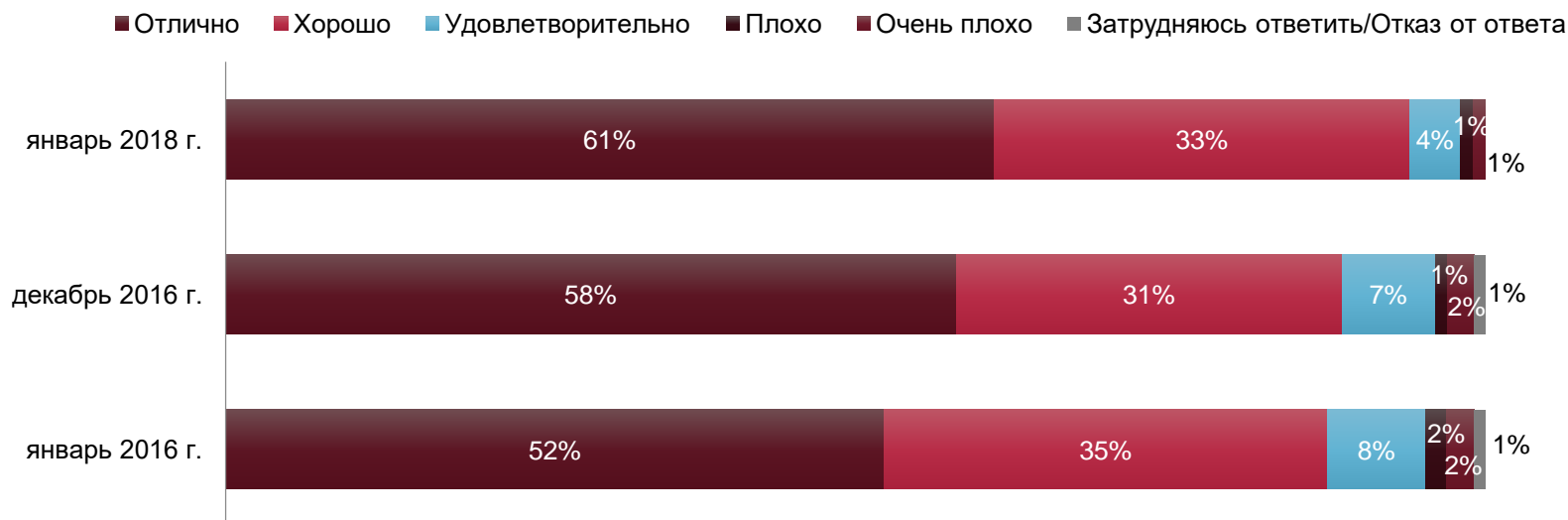
в % от обращающихся за госуслугой



Практически все респонденты (94%), обращавшиеся в течение 12 месяцев за госуслугой, высоко оценивают комфортность её получения. За последний год эта оценка выросла с 89% до 94%.

- Респонденты, получившие госуслугу в центрах «Мои документы», через Портал, мобильное приложение одинаково высоко оценивают комфортность её получения, оценки тех, кто получал услугу в органах власти ниже.
- В сравнении с предыдущим опросом оценка комфортности получения госуслуг через Портал выросла с 86% до 93%.
- Респонденты, получившие госуслугу, выше оценивают комфортность ее получения, чем те, чья заявка рассматривается или услуга была не предоставлена.

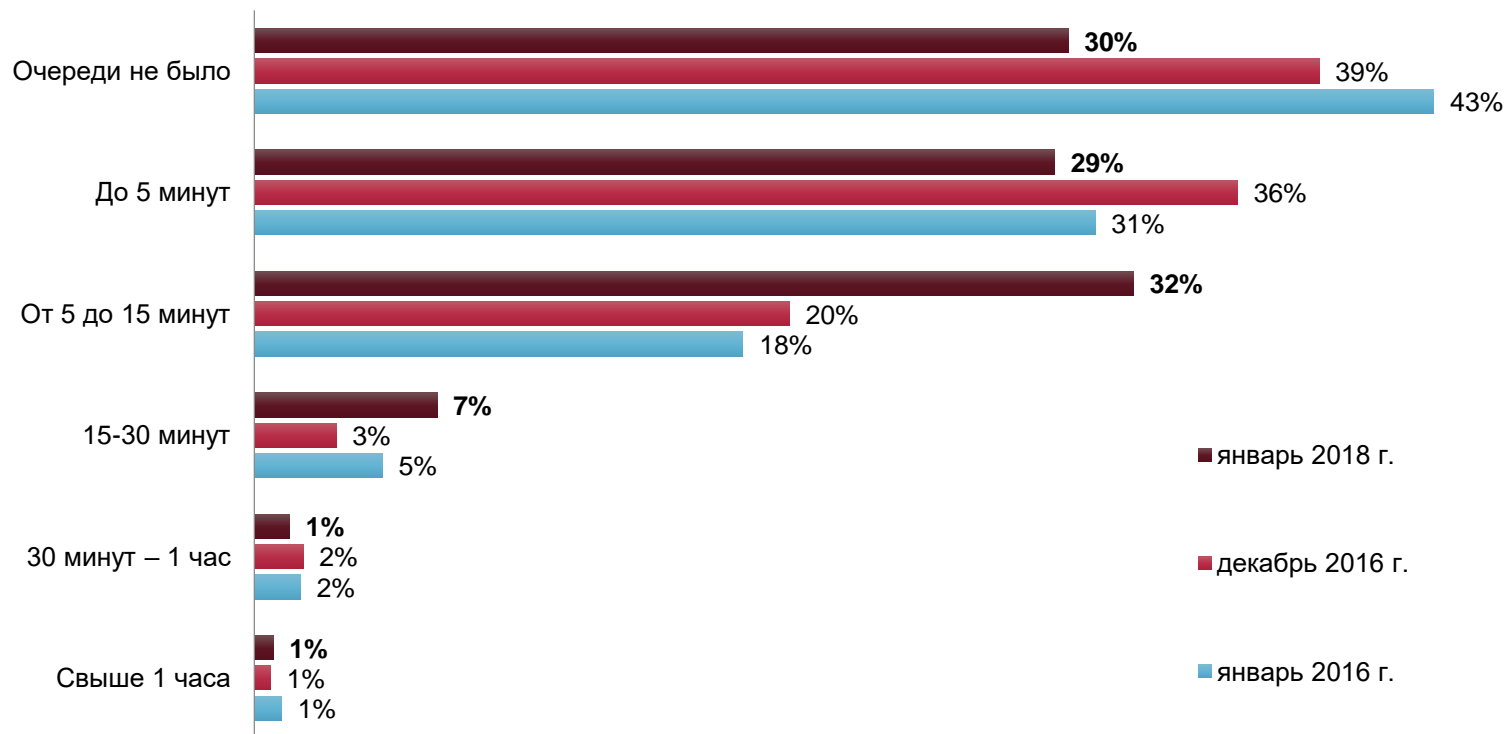
Оцените по 5-ти бальной шкале комфортность получения услуги, где 1- очень плохо, а 5 – отлично?
в % от обратившихся за госуслугой



ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ

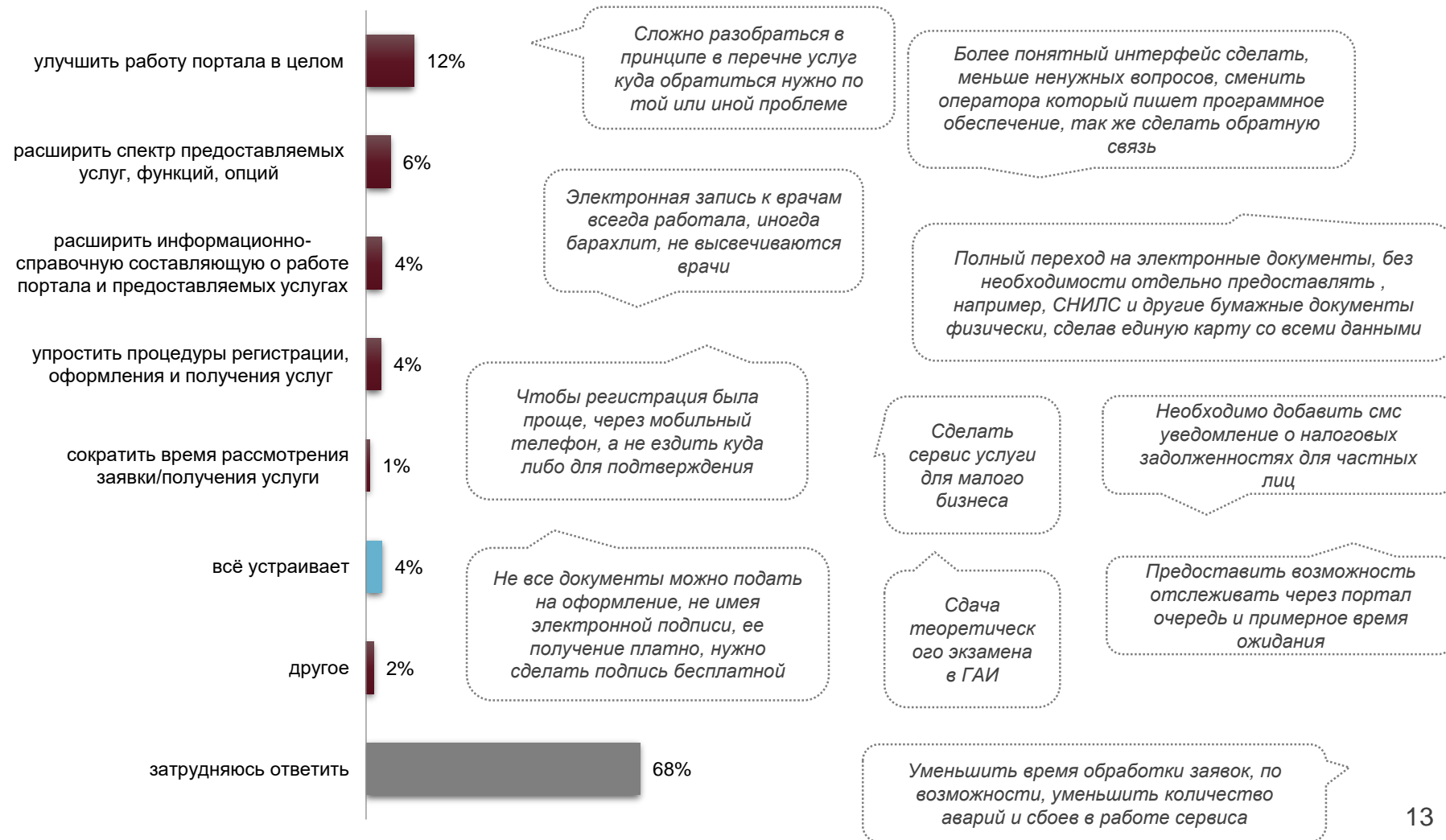
- Большинство респондентов (59%), получавших госуслугу в центре «Мои документы», **не испытывали неудобств с посещением специалиста**: 30% отметили, что очереди к специалистам вообще не было, 29% москвичей ожидали в очереди не более 5 минут.
- Однако, по сравнению с предыдущими опросами **общее восприятие времени ожидания стало менее благоприятным**. Доля респондентов, указывающих на отсутствие очереди/ очередь до 5 минут снизилась, при этом выросла доля, указавших на очередь 5-15 минут и 15-30 минут.

Как долго Вы стояли в очереди к специалисту в Ваше последнее посещение центра "Мои документы"?
% от посещавших центр



ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ ПОРТАЛА И ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Что Вы могли бы предложить по улучшению работы Портала в целом или отдельных услуг и сервисов, чтобы лично для Вас стало удобнее и понятнее ими пользоваться?





Magram Market Research

129090, Москва, Проспект Мира 26/2

www.magram.ru

Тел./факс: +7(495)980-80-50

E-mail: magram@magram.ru

