





Перевод с румынского языка на русский язык

Восприятие, усвоение и поддержка населением е-Управления и Модернизации правительственных услуг

ОПРОС НА ВЫХОДЕ ПО ОЦЕНКЕ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЫБРАННЫМИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УСЛУГАМИ



Опрос проведен для Агентства Электронного Управления в рамках проекта «Модернизация Правительственных Услуг», внедряемого при поддержке Группы Всемирного Банка

Кишинев, Республика Молдова

2020

Содержание

BB	едение	3
Me	етодологические аспекты	4
1.	Оценка качества услуги	6
2.	Оценка доступности услуги	9
3.	Кумулятивный показатель удовлетворенности	
Вы	писка из Матрицы результатов Проекта «Модернизация правительственных услуг»	14
Вы	іводы	15
ПР	ИЛОЖЕНИЕ 1: Двумерные таблицы	16
Сп	исок рисунков	
Рис	сунок 1. Степень удовлетворенности качеством полученных правительственных услуг	6
Рис	сунок 2. Степень удовлетворенности качеством полученных услуг в зависимости от пола и доходов	
٠.	мма оценок 5 и 6)	
	сунок 3. Степень удовлетворенности качеством услуг по каждой услуге (сумма оценок 5 и 6)	
Рис	сунок 4. Степень удовлетворенности качеством обслуживания	8
	сунок 5. Степень удовлетворенности качеством услуги (с точки зрения ясности информации и	
•	авильности документа)	
	сунок 6. Степень удовлетворенности доступностью полученных правительственных услуг	
	сунок 7. Степень удовлетворенности доступностью полученных услуг в зависимости от пола и доходс	
	мма оценок 5 и 6)	
	сунок 8. Степень удовлетворенности доступностью услуг по каждой услуге (сумма оценок 5 и 6)	
	сунок 9. Степень удовлетворенности инфраструктурой	
	сунок 10. Степень удовлетворенности качеством процедуры	
	сунок 11. Кумулятивная степень удовлетворенности (средний показатель по 13 оцененным аспектам	
Рис	сунок 12. Степень удовлетворенности качеством и доступностью услуги (кумулятивно))	14
Сп	исок таблиц	
	блица 1. Структура выборки	
	блица 2. Степень удовлетворенности качеством полученных правительственных услуг, с разбивкой	
	блица 3. Изменение показателей качества по каждой услуге	
	блица 4. Степень удовлетворенности доступностью полученных правительственных услуг, с разбивко	
	блица 5. Длительность процессов	
	блица 6. Кумулятивная степень удовлетворенности (средний показатель по 13 оцененным аспектам)	
32B	мисимости от пола и лохода	13

Введение

С 2006 года Республика Молдова начала реформу центрального публичного управления в целях модернизации законодательства в сфере государственных услуг и административных процессов. В то же время, после подписания в 2014 году Соглашения об ассоциации с ЕС стали необходимы дополнительные усилия по преобразованию публичного управления для его приведения в соответствие с европейскими стандартами. Таким образом, Правительство обратилась к Всемирному банку за помощью для реформы публичного управления, а поддержка была оказана в рамках Проекта «Модернизация правительственных услуг» (PMSG) на 2018-2023 годы.

Проект «Модернизация правительственных услуг», учитывая видение Правительства, изложенное в Стратегии реформы публичного управления на 2016-2020 годы¹, основанной на Плане действий по реформе, направленной на модернизацию публичных услуг на 2017-2021 годы², направлен на освоение и продолжение достижений Проекта е-Преобразования управления, внедренного Правительством Республики Молдова и Всемирным банком. Основная задача Проекта «Модернизация правительственных услуг» нацелена на повышение доступа, эффективности и качества предоставления правительственных услуг, а ключевым элементом является оценка бенефициарами/гражданами качества и доступности услуг.

В этой связи настоящее исследование проведено в целях сбора данных о динамике ключевых показателей Проекта «Модернизация правительственных услуг» и призвано дополнить результаты исследования «Восприятие, усвоение и поддержка населением е-Управления и Модернизации правительственных услуг», проведенного среди общего населения в ходе того же исследовательского проекта.

В частности, данное исследование касается **степени удовлетворенности качеством и доступностью 7 отобранных государственных услуг,** которые находятся в процессе модернизации в рамках Проекта «Модернизация правительственных услуг»:

- Определение группы инвалидности и трудоспособности (Национальный совет по определению инвалидности и трудоспособности, Национальная касса социального страхования);
- Назначение пособий по безработице (Национальное агентство занятости);
- Выдача водительских прав (Агентство государственных услуг);
- Назначение пенсии по возрасту (Национальная касса социального страхования);
- Ежемесячное пособие по материнству (Национальная касса социального страхования);
- Регистрация рождения (Агентство государственных услуг);
- Изменение, исправление и дополнение актов гражданского состояния (7 актов) (Агентство государственных услуг);

В отличие от Ежегодного национального опроса, который проводится среди общего населения, данное исследование сосредоточено на конкретном опыте бенефициаров при получении выбранной услуги и измеряет уровень удовлетворенности качеством полученных услуг и доступностью названных услуг. Показатели мониторинга по всем 7 выбранным услугам:

- 1. Уровень удовлетворенности качеством выбранных услуг, считаются удовлетворенными клиенты, поставившие оценки 5 и 6 по шкале от 1 до 6.
- 2. **Уровень удовлетворенности доступностью выбранных услуг**, доступность приведена с разбивкой на *физическую доступность/инфраструктуру*, *экономическую доступность и*

3

¹ http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=366209

² http://lex.justice.md/md/366273/

содержательность информации— насколько доступны и ясны имеющаяся информация и схема предоставления услуг.

Данное исследование является исследованием количественного типа, сбор данных проводился посредством структурированной анкеты.

Результаты исследования структурно расположены согласно примененной анкете, в аналитической части представлены данные как по всей выборке, так и в сравнении по каждой услуге.

Данные отчета представлены и с разбивкой, в зависимости от различных характеристик респондентов: возрастные группы, пол, профессиональный статус, уровень образования. Также представлены сведения по местностям проживания и по каждой услуге.

Методологические аспекты

- **Объем выборки:** 2577 человек в возрасте 18 лет и старше;
- **Тип выборки:** простая, случайная;
- Метод сбора данных: применялись два метода телефонный опрос (CATI) и опрос на выходе из учреждений по предоставлению услуг (Exit Poll) с применением компьютера (CAPI).

		Метод	
	Пособие по материнству	CATI	
	Регистрация рождения	CAPI	
	Пособие по безработице	CATI	
Услуга:	а: Определение инвалидности и трудоспособности		
	Оформление актов гражданского состояния	CAPI	
	Оформление водительских прав	CAPI	
	Пенсия по возрасту	CATI	

Формирование выборки:

- Простой случайный отбор в случае услуг, по которым данные были собраны по телефону;
- У Исчерпывающий отбор в случае услуг, по которым данные были собраны на выходе;

Представительность: выборка представительна для:

- населения, которое воспользовалось выбранными услугами в течение последних 12 месяцев в случае услуг, по которым данные были собраны по телефону;
- населения, которое воспользовалось услугами в периоде сбора данных, в случае услуг, по которым данные были собраны на выходе.

Период сбора данных: 18 августа — 28 ноября 2020 г.;

Таблица 1. Структура выборки

		Количество	%
Всего		2577	100,0%
Пол	Мужской	912	35,4%
респондента:	Женский	1665	64,6%
	18-29 лет	721	28,0%
Возраст респондента:	30-44 года	860	33,4%
	45-59 лет	649	25,2%
	60+ лет	347	13,5%
Местность	Городская	1419	55,1%
проживания:	Сельская	1158	44,9%
Vnonouu	Неполное среднее или ниже	295	11,4%
Уровень	Общее среднее	405	15,7%
образования:	Среднее профессиональное	978	38,0%

		Количество	%
	Высшее	892	34,6%
	Отказ ³	7	,3%
Наличие	Да	1638	64,5%
компьютера:	Нет	902	35,5%
Уровень	40% с самым низким уровнем	1037	40,2%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	1540	59,8%
	Пособие по материнству	380	14,7%
	Регистрация рождения	367	14,2%
	Пособие по безработице	350	13,6%
Услуга:	Определение инвалидности	385	14,9%
	Оформление актов гражданского состояния	323	12,5%
	Оформление водительских прав	392	15,2%
	Пенсия по возрасту	380	14,7%

Защита персональных данных:

Для обеспечения соответствия процедуры действующему национальному законодательству по обработке персональных данных респондентов, которые согласились пройти телефонные опросы, проводимые CBS-Research:

- 1) были заключены при поддержке Агентства электронного управления соглашения с каждым поставщиком выбранных услуг (в их статусе контролера персональных данных), которыми:
 - было обеспечено получение органами публичного управления/поставщиками выбранных услуг предварительно от граждан / бенефициаров услуг на этапе сбора данных согласия на обработку их персональных данных (номер телефона, местность предоставления услуги) третьей стороной (CBS-Research) для проведения исследования удовлетворенности клиентов;
 - важные для услуг персональные данные были предоставлены для последующей обработки компанией CBS-Research строго в целях проведения опросов, в соответствии с национальным законодательством по защите персональных данных.
- 2) Национальный центр по защите персональных данных, до начала операций по обработке персональных данных, был уведомлен о том, в какой системе консультант собирается обрабатывать соответствующие персональные данные, в соответствии с положениями Закона Республики Молдова о защите персональных данных № 133/2011.

ОГРАНИЧЕНИЯ: данные, полученные в рамках исследования следует интерпретировать в свете потенциального воздействия пандемии КоронаВируса COVID-19 на восприятие и поведение граждан. Пандемия и разного рода ограничения с целью профилактики, действовавшие на протяжении большей части 2020 года, наложили свой отпечаток на все сферы общественной жизни, включая способы, а также степень потребности и доступа к общественным услугам. Полную меру этого воздействия еще рано оценивать и осознавать, но в настоящее время мы можем с уверенностью сказать, по аналогии с доступом к другим услугам, что ограничения, введенные во время пандемии, уменьшили естественный доступ к государственным услугам со всеми связанными эффектами по всем показателям, замеряемым в исследовании.

Исследование проводилось в то время, когда предоставление многих услуг было либо приостановлено, либо предоставлялось в специальных режимах, что также влияет как на качество процесса, так и на его восприятие бенефициаром.

_

³ Исключены из дезагрегированного анализа.

1. Оценка качества услуги

Основной показатель исследования исходит из матрицы мониторинга и оценки Проекта «Модернизация правительственных услуг» и касается уровня удовлетворенности граждан качеством выбранных правительственных административных услуг, в виде кумулятивной доли оценок 5 и 6 по шкале от 1 (совсем не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен). Большинство респондентов — бенефициаров данных 7 услуг высказали удовлетворенность качеством их предоставления. Максимальную оценку поставили 48,3%, а еще 27,3% поставили оценку 5. Кумулятивно показатель достигает уровня 75,6%.

Крайне отрицательные отзывы высказали 6,5% (оценки 1 и 2), а 17,2% дали оценку 3 или 4.



Рисунок 1. Степень удовлетворенности качеством полученных правительственных услуг

Степень оценки качества услуг в зависимости от пола респондента существенно не отличается (74,4% в случае мужчин и 76,2% в случае женщин). С другой стороны, с точки зрения уровня доходов расхождение в оценках очень высокое, при этом самые бедные 40% респондентов дают положительные оценки на 10 процентов меньше, чем респонденты из категории более высокого уровня доходов (69,2% по сравнению с 79,8%).



Рисунок 2. Степень удовлетворенности качеством полученных услуг в зависимости от пола и доходов (сумма оценок 5 и 6)

Степень оценки качества услуг существенно колеблется у некоторых социо-демографических категорий.

Значение показателя удовлетворенности качеством услуги несколько выше среди молодежи (более 82%), жителей городской местности (79,2% против 71,0% в сельской). Степень удовлетворенности качеством услуги выше и среди респондентов с высшим образованием (80,7%), имеющих дома компьютер (78,6% против 70,4%).

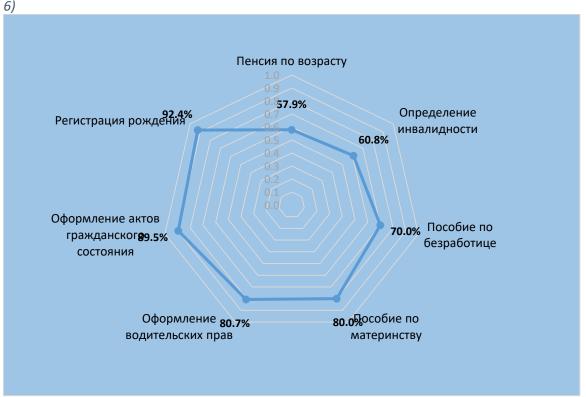
Таблица 2. Степень удовлетворенности качеством полученных правительственных услуг, с разбивкой

		Комбинированный показатель
Всего		75,2%
	18-29 лет	82,6%
Возраст	30-44 года	81,7%
респондента:	45-59 лет	65,5%
	60-74 года	64,6%
Местность	Городская	79,2%
проживания:	Сельская	71,0%
	Неполное среднее или ниже	76,9%
Уровень	Общее среднее	65,7%
образования:	Среднее профессиональное	74,6%
	Высшее	80,7%
Наличие	Да	78,6%
компьютера:	Нет	70,4%

В то же время на эти колебания, по всей видимости, в значительной степени влияет колебание удовлетворенности от одной услуги к другой, которая очень сильно выражена. Самые проблемные с этой точки зрения — услуги по назначению пенсии по возрасту и определению группы инвалидности, в случае которых отмечен уровень удовлетворенности около 60%. Выше всего оценена услуга регистрация рождения, это единственная услуга, которой дано более 90% оценок. Близкий к этой цифре уровень отмечен и по услуге оформление актов гражданского состояния.

Оформление водительских прав и назначение **пособий по материнству** собрали около 80% положительных оценок, а **назначение пособия по безработице** - 70%.

Рисунок 3. Степень удовлетворенности качеством услуг по каждой услуге (сумма оценок 5 и



По каждой услуге бенефициаров попросили оценить и ряд аспектов, связанных с функциональностью ее предоставления, то есть составные элементы качества.

Что касается **качества обслуживания**, то колебание находится в пределах от 74,6% при оценке времени ожидания обслуживания и 85,7% при оценке профессионализма служащих. Между этими уровнями у нас находится отношение служащих к клиенту (85,3% положительных оценок) и быстрота обслуживания (82,3%).



Рисунок 4. Степень удовлетворенности качеством обслуживания

И в итоге, при оценке элементов, связанных с качеством предоставления услуги, 85,6% положительно оценили стоимость услуги, а 89,6% - правильность документа.

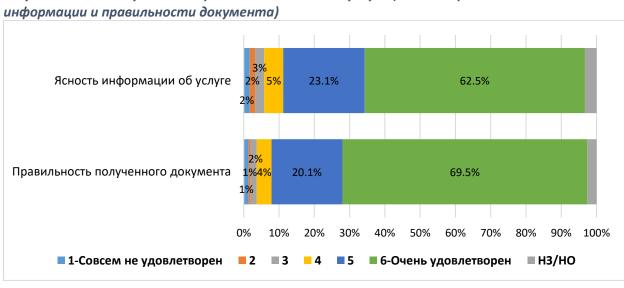


Рисунок 5. Степень удовлетворенности качеством услуги (с точки зрения ясности

Отметим несколько меньшие оценки в случае услуг по определению инвалидности и выдаче водительских прав в части времени ожидания, быстроты обслуживания и отношения служащих. Самый низкий средний показатель оценок в части правильности выданного документа был отмечен в случае услуги по назначению пенсии по возрасту. Та же услуга, вместе с услугами по назначению пособия по безработице и пособий по материнству получили несколько более скромные оценки в части ясности информации об услуге.

Таблица 3. Изменение показателей качества по каждой услуге

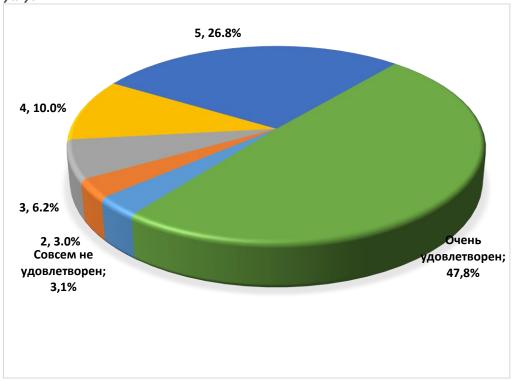
	Пособие по материнству	Регистрация рождения	Пособие по безработице	Определение инвалидности	Оформление актов гражданского состояния	Оформление водительских прав	Пенсия по возрасту
Время ожидания обслуживания	5,1	5,5	5,2	4,7	5,3	4,6	5,0
Быстрота обслуживания	5,3	5,6	5,3	4,9	5,4	5,0	5,2
Отношение служащих к Вам	5,4	5,6	5,4	5,1	5,5	5,2	5,3
Профессионализм служащих	5,5	5,5	5,5	5,3	5,5	5,3	5,3
Правильность полученного документа	5,6	5,7	5,7	5,5	5,5	5,7	5,4
Качество информации об услуге	5,4	5,6	5,4	5,5	5,5	5,6	5,4

Самые низкие значения по сравнению с остальными услугами

2. Оценка доступности услуги

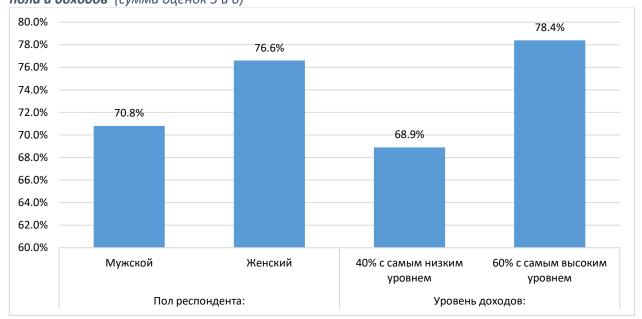
Вторая составляющая, соответствующая стандартам предоставления правительственных услуг, оцененная в ходе исследования, была связана с доступностью выбранных услуг для бенефициаров. По первому показателю - общая оценка степени доступности - отмечено 74,6% положительных оценок (5 и 6), 16,2% умеренных оценок (3 и 4) и 6,1% - отрицательных (6,1%).

Рисунок 6. Степень удовлетворенности доступностью полученных правительственных услуг



В составе конкретных гендерных групп и уровня доходов колебание является существенным. Степень доступности услуги более умеренно оценивается мужчинами-70,8%, по сравнению с 76,6% в случае женщин. 68,9% респондентов из группы с более низким уровнем доходов (среди двух более бедных квинтилей) определяют оценками 5 и 6 качество услуг, что на 10% меньше среднего показателя среди респондентов с более высоким уровнем доходов, который составляет 78,4%.

Рисунок 7. Степень удовлетворенности доступностью полученных услуг в зависимости от пола и доходов (сумма оценок 5 и 6)



Также имеются выраженные колебания по социо-демографическим категориям, в аналогичных направлениях, как и в случае показателя качества. Меньше всего удовлетворены пожилые люди (менее 70% в возрастных категориях 45 лет и старше) — что абсолютно соотносится с оценками, поставленными услугам по определению инвалидности и назначению пенсии по возрасту. Несколько больше удовлетворены, помимо молодых людей, жители городской местности (78,1%), с высшим образованием (79,3%), имеющие дома компьютер (77,8%)

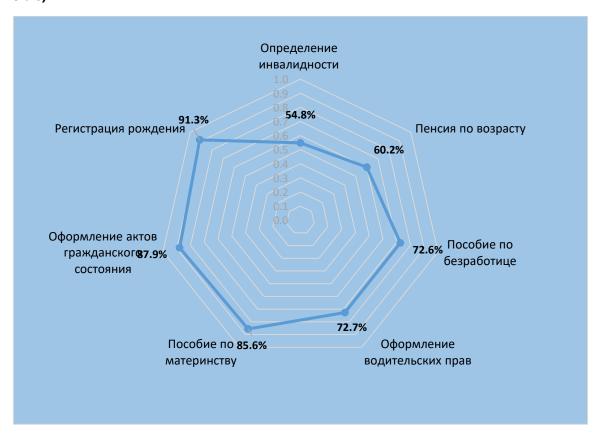
Таблица 4. Степень удовлетворенности доступностью полученных правительственных услуг, с разбивкой

		Комбинированный показатель
Всего		74,6%
	18-29 лет	80,1%
Возраст	30-44 года	80,2%
респондента:	45-59 лет	66,3%
	60-74 года	65,1%
Местность	Городская	78,1%
проживания:	Сельская	70,5%
	Неполное среднее или ниже	74,6%
Уровень	Общее среднее	70,4%
образования:	Среднее профессиональное	72,3%
	Высшее	79,3%
Наличие	Да	77,8%
компьютера:	Нет	69,0%

С точки зрения доступности самыми проблемными являются услуги по определению группы инвалидности и назначению пенсии по возрасту, в случае которых был отмечен уровень удовлетворенности примерно на 60%. Выше всего оценивается услуга по регистрации рождения, единственная услуга, получившая более 90% оценок 5 и 6. Близкий к этой цифре уровень наблюдается по услугам по оформлению актов гражданского состояния и назначению пособия по материнству.

Оформление водительских прав и **назначение пособия по безработице** получило немногим более 70% положительных оценок.

Рисунок 8. Степень удовлетворенности доступностью услуг по каждой услуге (сумма оценок 5 и 6)



Что касается степени удовлетворенности элементами, связанными с инфраструктурой, положительные отзывы колеблются от **65,1% при оценке подъездных путей и обеспечения пандусами** (это, впрочем, очень низкий уровень, с учетом того, что у подавляющего большинства респондентов нет сложностей в передвижении) и 75,1% при оценке **месторасположения точки предоставления услуги**.



При соотнесении уровня удовлетворенности с процедурой предоставления услуг (графиком работы, количеством запрошенных документов, стоимостью, числом посещений) устанавливаем, что они колеблются в пределах 74,1% (чистые оценки 5 и 6) в случае оценки числа посещений,

необходимого для успешного завершения услуги, и 85% положительных оценок в части графика работы.

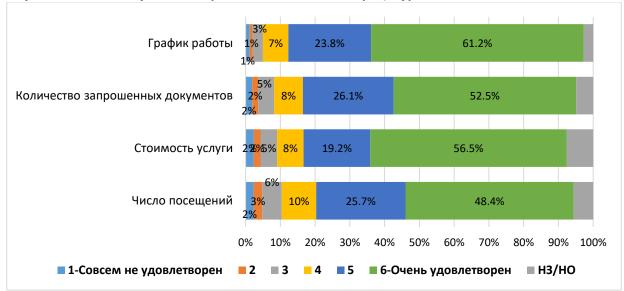


Рисунок 10. Степень удовлетворенности качеством процедуры

Важным аспектом исследования было изучение мнения граждан об **общей продолжительности получения услуг**, а именно: *время проезда*, *ожидание в очереди и продолжительность ее предоставления*. Итак, время проезда бенефициара до точки предоставления услуги колеблется в пределах 20 и 40 минут, при этом **самая большая продолжительность отмечена в случае услуги по определению инвалидности.**

Для подавляющего большинства услуг необходимы два посещения, в случае услуги по регистрации и документированию рождения — одно посещение, а для оформления водительских прав — в среднем 3 (возможна и путаница с посещениями для сдачи экзаменов по автомобилю).

На пять из 7 услуг требуется один календарный месяц от начала и до завершения, на оформление актов гражданского состояния — пять дней, на оформление актов о рождении — один день.

Для большинства услуг необходимы 10 минут ожидания в очереди, 20 минут в среднем ожидают граждане для определения степени инвалидности и трудоспособности, 5 и 7 минут — получатели пособия по безработице и оформления водительских прав.

Таблица 5. Длительность процессов⁴

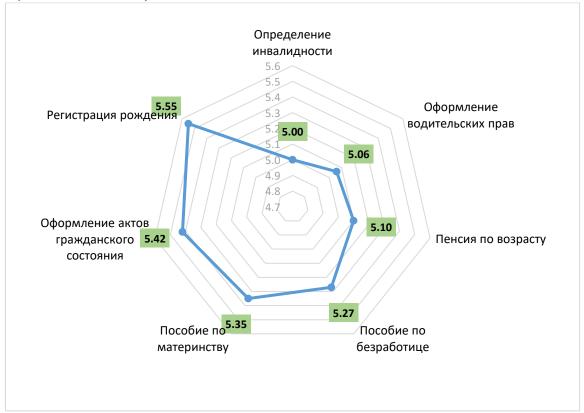
	Время, необходимое для проезда до учреждения	Число необходимых посещений до завершения услуги	Количество дней для выполнения услуги	Время ожидания в очереди
		Число Минут посещений Дней		
Единица	Минут	посещений	Дней	Минут
Пособие по материнству	20	2	30	10
Регистрация рождения	20	1	1	10
Пособие по безработице	20	2	30	5
Определение инвалидности	40	2	30	20
Оформление актов гражданского состояния	25	2	5	10
Оформление водительских прав	30	3	30	7
Пенсия по возрасту	30	2	30	10

⁴ Используются медианные значения показателей, так как они устойчивее среднего значения.

3. Кумулятивный показатель удовлетворенности

Средняя оценка по всем 13 измеренным аспектам составляет 5 баллов и выше, по шкале от 1 до 6. В то же время, самые низкие средние показатели получили услуги по **определению инвалидности** (5,00) и **назначению пенсии по возрасту** (5,10), между ними расположено **оформление водительских прав** (5,06).

Рисунок 11. Кумулятивная степень удовлетворенности (средний показатель по всем 13 оцененным аспектам)



В зависимости от пола и доходов следует отметить, что существенные разницы (более 3 десятых среднего значения) у нас имеются в случае услуги по назначению пенсии по возрасту, которую более скромно оценили женщины по сравнению с мужчинами (5,0 против 5,3), и в случае таких услуг, как определение инвалидности и оформление водительских прав, в обоих случаях средний показатель среди самых бедных двух квинтилей на 3 десятых ниже среднего показателя по остальной части выборки.

Таблица 6. Кумулятивная степень удовлетворенности (средний показатель по всем 13 оцененным аспектам**) в зависимости от пола и дохода**

		По	л:	Уровень	доходов:
	Bcero	Мужской	Женский	40% с самым низким уровнем	60% с самым высоким уровнем
Пособие по материнству	5,4	5,4	5,4	5,3	5,4
Регистрация рождения	5,6	5,5	5,6	5,5	5,6
Пособие по безработице	5,3	5,3	5,2	5,3	5,3
Определение инвалидности	5,0	4,9	5,1	4,9	5,2
Оформление актов гражданского					
состояния	5,4	5,3	5,5	5,4	5,5
Оформление водительских прав	5,1	5,0	5,1	4,8	5,1
Пенсия по возрасту	5,1	5,3	5,0	5,0	5,2

Самые низкие значения по сравнению с остальными услугами

В итоге, в порядке обобщения, комбинированный показатель, включающий оба оцениваемых элемента — качество и доступность, набирает 75,2% респондентов, поставивших оценки 5 или 6, умеренные оценки дали 16,8% респондентов, а отрицательные - 6,3%.

Значение комбинированного показателя примерно одинаковое в гендерных группах (76,4% против 72,7%), но есть существенное расхождение между группами доходов (около 10%)

100% ■ H3/HO 90% 80% 41.3% ■ 6-Очень 48.3% 45.8% 48.1% 49.3% 47.8% 52.7% удовлетворен 70% 60% **5** 50% 27.8% 4 40% 26.9% 27.3% 27.1% 26.8% 27.1% 26.5% 30% **3** 11% 20% 12% 10% 10% 10% 9% 9% 8% 10% 7% 7% 7% 6% 6% 6% **2** 4% 5% 0% Всего Мужчины Женщины 40% с самым 60% с самым ■ 1-Совсем не низким высоким удовлетворен уровнем уровнем Качество Доступность Комбинированный показатель услуги услуги

Рисунок 12. Степень удовлетворенности качеством и доступностью услуги (кумулятивно)

Выписка из Матрицы результатов Проекта «Модернизация правительственных услуг»

Показатели восприятия, усвоения и поддержки (измеряемые через Ежегодный национальный опрос)

Обновление, декабрь 2020 г.

Цель по развитию Пр	Цель по развитию Проекта: Улучшение доступа, эффективности и качества выбранных								
административных пра	вительственных услуг.								
Показатели целей по развитию проекта		Базовое значение	Цель 1-й год	Цель 2-й год	Цель 3-й год	Цель 4-й год	Конечн ая цель		
Доля граждан,	в целом	75.6%	58.8%	61%	63%	66%	70%		
удовлетворенных	% женщин	65.2%	46.5%	46.5%	47.5%	48.5%	49.5%		
качеством выбранных государственных услуг:	группы с низкими доходами (самые бедные 40%)	36.9%	30%	30%	33%	35%	40%		

Выводы

Оценка уровня удовлетворенности качеством выбранных государственных услуг

- Степень удовлетворенности качеством выбранных государственных услуг **отмечается в первом году вмешательства на умеренном уровне в сторону повышенного**. Доля оценок 5 или 6 составляет 75.6%.
- Значение показателя среди самых бедных 40% респондентов примерно на 6% ниже, чем по всей выборке, и более чем на 10% выше, чем у остальных 60% респондентов, что обосновывает вывод о том, что самые бедные слои населения получают государственные услуги по более низким стандартам.
- Несколько **менее качественные государственные услуги получают пожилые люди, из сельской местности**;
- Степень удовлетворенности качеством оказанной услуги колеблется от одной услуге к другой. Самые низкие оценки в части качества отмечены по услугам пенсия по возрасту и определение инвалидности.
- Параметры предоставления услуги составляющие качества положительно оцениваются 80%-90%. Единственный момент, по которому отмечен уровень удовлетворенности ниже 80% время ожидания обслуживания.
- Определение инвалидности и выдача водительских прав по сравнению с остальными аспектами качества получают более низкие показатели в части времени ожидания, скорости обслуживания и отношения служащих.
- Пособия по материнству, пособие по безработице и пенсия по возрасту услуги, которые выделяются (отрицательно) в части качества информации об услуге.

Оценка уровня удовлетворенности доступностью отдельных государственных услуг

- **Доступность услуг**, как составная часть качества, также получает уровень удовлетворенности от умеренного к высокому 74,6%.
- В случае этого показателя наблюдаются расхождения и в зависимости от пола, у мужчин уровень показателя примерно на 5% ниже общего по выборке и на 6% ниже, чем среди женщин. Расхождение еще больше между группами по доходам примерно 10%.
- И здесь отмечаются более низкие уровни удовлетворенности среди более возрастного населения, из сельской местности.
- По услугам, самой труднодоступной является услуга по определению инвалидности у нее всего 54,8% удовлетворенных, за ней следует назначение пенсии по возрасту.
- С точки зрения продолжительности, по большинству услуг проезд бенефициара до точки предоставления услуги длится около 30 минут, необходимы два посещения, она оказывается в течение 30 дней, а ожидание в очереди длится в среднем 10 минут при каждом посещении.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Двумерные таблицы

Список таблиц

Таблица 7. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены в целом, которую Вы получили в данном учреждении? — Качество услуги
Таблица 10. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? Подъездные пути / обеспечение пандусом20
Таблица 11. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? Инфраструктура в зале ожидания (наличие стульев, кресел, температура и т.д.)
Таблица 13. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Быстрот обслуживания
служащих к Вам
Таблица 16. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Числ посещений
Таблица 17. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Графи работы
Таблица 18. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Количеств запрошенных документов
Таблица 19. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Стоимост услуги
, -, , Таблица 20. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? Правильность полученного документа (без ошибок)
Таблица 21. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Качеств информации об услуге
Таблица 22. Скажите, пожалуйста, за сколько времени Вы доехали от дома до данного учреждения: количество минут 3: Таблица 23. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам потребовалось приехать в данное учреждение, пока Вам удалос получить услугу: число посещений
/служащего: количество минут

Таблица 7. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены в целом ..., которую Вы получили в данном учреждении? – Качество услуги

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		3,7%	2,8%	6,9%	10,3%	27,3%	48,3%	75,6%	0,9%
Пол	Мужской	3,0%	3,2%	6,9%	11,6%	28,2%	46,2%	74,4%	1,0%
респондента:	Женский	4,1%	2,5%	6,8%	9,5%	26,8%	49,4%	76,2%	0,8%
	18-29 лет	0,8%	1,1%	4,4%	10,8%	28,6%	54,0%	82,6%	0,3%
Возраст	30-44 года	2,1%	2,4%	5,2%	8,0%	29,5%	52,2%	81,7%	0,5%
респондента:	45-59 лет	7,2%	4,6%	8,6%	12,2%	26,7%	38,8%	65,5%	1,8%
	60+ лет	6,9%	3,5%	12,7%	11,2%	20,2%	44,4%	64,6%	1,2%
Местность	Городская	2,5%	2,6%	5,3%	9,7%	26,5%	52,7%	79,2%	0,7%
проживания:	Сельская	5,2%	2,9%	8,8%	11,0%	28,2%	42,8%	71,0%	1,0%
	Неполное среднее или ниже	3,4%	2,7%	6,1%	10,2%	26,4%	50,5%	76,9%	0,7%
Уровень	Общее среднее	5,2%	4,2%	9,9%	13,8%	22,2%	43,5%	65,7%	1,2%
образования:	Среднее профессиональное	4,5%	2,6%	6,6%	10,6%	28,3%	46,3%	74,6%	1,0%
	Высшее	2,2%	2,2%	5,9%	8,4%	28,7%	52,0%	80,7%	0,4%
Наличие	Да	2,3%	2,3%	6,3%	9,8%	27,4%	51,2%	78,6%	0,7%
компьютера:	Нет	6,2%	3,5%	7,8%	11,1%	27,2%	43,2%	70,4%	1,1%
Уровень	40% с самым низким уровнем	5,9%	3,7%	8,5%	11,6%	27,2%	42,0%	69,2%	1,2%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	2,2%	2,1%	5,8%	9,4%	27,3%	52,5%	79,8%	0,6%
	Пособие по материнству	1,6%	1,8%	6,8%	9,5%	31,8%	48,2%	80,0%	0,3%
	Регистрация рождения	0,8%	1,1%	1,4%	4,4%	21,0%	71,4%	92,4%	0,0%
	Пособие по безработице	4,6%	1,4%	9,1%	12,9%	27,7%	42,3%	70,0%	2,0%
V	Определение инвалидности	7,8%	5,7%	8,8%	14,3%	28,1%	32,7%	60,8%	2,6%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	0,6%	1,5%	1,9%	6,5%	25,7%	63,8%	89,5%	0,0%
	Оформление водительских прав	0,5%	1,8%	5,4%	11,7%	35,5%	45,2%	80,7%	0,0%
	Пенсия по возрасту	9,5%	5,5%	13,9%	12,1%	20,5%	37,4%	57,9%	1,1%

Таблица 8. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены в целом ..., которую Вы получили в данном учреждении? – Доступность услуги

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		3,1%	3,0%	6,2%	10,0%	26,8%	47,8%	74,6%	3,1%
Пол	Мужской	3,1%	3,6%	6,4%	12,8%	25,5%	45,3%	70,8%	3,3%
респондента:	Женский	3,1%	2,6%	6,1%	8,4%	27,4%	49,2%	76,6%	3,0%
	18-29 лет	2,4%	2,1%	5,1%	10,1%	26,4%	53,7%	80,1%	0,3%
Возраст	30-44 года	1,9%	2,3%	4,5%	9,3%	28,6%	51,6%	80,2%	1,7%
респондента:	45-59 лет	4,6%	4,6%	8,3%	10,2%	29,0%	37,3%	66,3%	6,0%
	60+ лет	4,9%	3,5%	8,6%	11,0%	19,0%	46,1%	65,1%	6,9%
Местность	Городская	2,5%	2,6%	5,2%	10,1%	25,2%	52,9%	78,1%	1,6%
проживания:	Сельская	3,9%	3,5%	7,4%	9,8%	28,8%	41,7%	70,5%	4,9%
	Неполное среднее или ниже	2,4%	2,7%	5,4%	12,2%	25,4%	49,2%	74,6%	2,7%
Уровень	Общее среднее	3,5%	3,5%	8,1%	10,9%	28,4%	42,0%	70,4%	3,7%
образования:	Среднее профессиональное	3,7%	3,2%	7,0%	9,2%	26,9%	45,4%	72,3%	4,7%
	Высшее	2,6%	2,6%	4,8%	9,6%	26,5%	52,8%	79,3%	1,1%
Наличие	Да	2,1%	2,4%	5,7%	9,7%	27,0%	50,8%	77,8%	2,3%
компьютера:	Нет	4,9%	4,0%	7,1%	10,4%	26,3%	42,7%	69,0%	4,5%
Уровень	40% с самым низким уровнем	4,5%	4,1%	7,1%	10,6%	28,4%	40,5%	68,9%	4,7%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	2,1%	2,3%	5,6%	9,5%	25,6%	52,8%	78,4%	2,0%
	Пособие по материнству	1,1%	1,6%	4,2%	7,4%	31,1%	54,5%	85,6%	0,3%
	Регистрация рождения	0,3%	1,4%	1,1%	6,0%	21,0%	70,3%	91,3%	0,0%
	Пособие по безработице	4,0%	3,7%	7,1%	9,4%	28,0%	44,6%	72,6%	3,1%
Veryra	Определение инвалидности	5,5%	5,7%	10,6%	13,0%	26,2%	28,6%	54,8%	10,4%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	0,9%	0,6%	2,8%	7,7%	29,4%	58,5%	87,9%	0,0%
	Оформление водительских прав	3,3%	3,3%	7,1%	13,5%	30,6%	42,1%	72,7%	0,0%
	Пенсия по возрасту	6,3%	4,2%	9,7%	12,1%	21,3%	38,9%	60,2%	7,4%

Таблица 9. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Месторасположение офиса

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Bcero		1,9%	2,4%	6,8%	11,1%	25,1%	51,5%	76,6%	1,2%
Пол	Мужской	1,8%	2,5%	6,6%	12,3%	26,0%	49,8%	75,8%	1,1%
респондента:	Женский	2,0%	2,3%	6,8%	10,5%	24,7%	52,4%	77,1%	1,2%
	18-29 лет	0,8%	2,2%	6,8%	13,0%	23,3%	53,5%	76,8%	0,3%
Возраст	30-44 года	1,7%	2,2%	5,6%	8,7%	25,7%	55,2%	80,9%	0,8%
респондента:	45-59 лет	3,4%	2,5%	8,5%	12,0%	27,7%	43,6%	71,3%	2,3%
	60+ лет	2,0%	2,9%	6,3%	11,5%	22,8%	52,7%	75,5%	1,7%
Местность	Городская	1,6%	2,1%	6,1%	10,4%	22,3%	56,7%	79,0%	0,6%
проживания:	Сельская	2,3%	2,7%	7,5%	12,0%	28,6%	45,1%	73,7%	1,8%
	Неполное среднее или ниже	2,4%	1,7%	6,8%	8,8%	27,1%	52,5%	79,6%	0,7%
Уровень	Общее среднее	2,2%	2,0%	7,9%	13,3%	26,9%	45,7%	72,6%	2,0%
образования:	Среднее профессиональное	2,1%	2,4%	5,2%	12,0%	27,3%	49,3%	76,6%	1,7%
	Высшее	1,3%	2,8%	8,0%	10,0%	21,3%	56,3%	77,6%	0,3%
Наличие	Да	1,5%	2,3%	7,1%	11,8%	24,5%	52,0%	76,5%	0,8%
компьютера:	Нет	2,8%	2,4%	6,2%	9,9%	26,2%	50,7%	76,9%	1,8%
Уровень	40% с самым низким уровнем	2,7%	2,5%	6,1%	12,0%	28,4%	46,8%	75,2%	1,6%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	1,4%	2,3%	7,2%	10,6%	23,0%	54,7%	77,7%	0,8%
	Пособие по материнству	1,1%	1,3%	5,0%	8,4%	25,3%	58,7%	84,0%	0,3%
	Регистрация рождения	1,1%	1,6%	4,4%	6,3%	19,3%	67,0%	86,3%	0,3%
	Пособие по безработице	3,4%	1,4%	6,0%	11,1%	22,3%	54,0%	76,3%	1,7%
Услуга:	Определение инвалидности	3,9%	3,6%	10,6%	11,4%	31,7%	34,0%	65,7%	4,7%
	Оформление актов гражданского состояния	0,3%	2,2%	4,3%	4,6%	25,7%	62,8%	88,5%	0,0%
	Оформление водительских прав	0,8%	3,6%	11,2%	21,4%	24,5%	38,5%	63,0%	0,0%
	Пенсия по возрасту	2,9%	2,6%	5,0%	13,2%	26,8%	48,4%	75,2%	1,1%

Таблица 10. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? – Подъездные пути / обеспечение пандусом

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		6,4%	2,5%	4,9%	9,7%	20,8%	44,3%	65,1%	11,6%
Пол	Мужской	6,7%	3,0%	5,2%	11,0%	19,2%	44,4%	63,6%	10,6%
респондента:	Женский	6,2%	2,2%	4,7%	8,9%	21,7%	44,2%	65,9%	12,1%
	18-29 лет	6,7%	2,2%	5,1%	11,4%	19,7%	47,0%	66,7%	7,9%
Возраст	30-44 года	5,2%	2,8%	4,4%	8,8%	21,6%	45,6%	67,2%	11,5%
респондента:	45-59 лет	8,0%	2,5%	4,5%	8,8%	21,9%	39,6%	61,5%	14,8%
	60+ лет	5,5%	2,3%	6,1%	9,8%	19,0%	44,1%	63,1%	13,3%
Местность	Городская	5,0%	1,8%	4,2%	8,7%	19,7%	48,3%	68,0%	12,3%
проживания:	Сельская	8,0%	3,3%	5,6%	10,9%	22,1%	39,4%	61,5%	10,7%
	Неполное среднее или ниже	7,8%	3,4%	4,1%	9,2%	20,3%	45,8%	66,1%	9,5%
Уровень	Общее среднее	6,2%	2,2%	5,9%	10,1%	24,7%	37,8%	62,5%	13,1%
образования:	Среднее профессиональное	7,3%	2,0%	4,7%	9,6%	22,8%	43,6%	66,4%	10,0%
	Высшее	5,0%	2,8%	4,8%	9,8%	17,0%	47,6%	64,6%	12,9%
Наличие	Да	6,0%	2,3%	4,9%	10,6%	20,1%	45,9%	66,0%	10,1%
компьютера:	Нет	6,9%	2,9%	4,8%	8,0%	21,9%	41,4%	63,3%	14,1%
Уровень	40% с самым низким уровнем	8,1%	2,8%	5,3%	10,5%	23,0%	39,1%	62,1%	11,3%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	5,2%	2,3%	4,5%	9,1%	19,4%	47,8%	67,2%	11,8%
	Пособие по материнству	2,6%	1,1%	6,1%	6,8%	21,1%	52,1%	73,2%	10,3%
	Регистрация рождения	3,5%	0,8%	1,9%	6,8%	19,1%	55,9%	75,0%	12,0%
	Пособие по безработице	6,9%	2,3%	5,7%	8,3%	16,6%	41,4%	58,0%	18,9%
Услуга:	Определение инвалидности	8,6%	4,2%	7,0%	9,9%	25,7%	32,5%	58,2%	12,2%
	Оформление актов гражданского состояния	1,5%	0,6%	0,9%	8,4%	21,7%	57,3%	79,0%	9,6%
	Оформление водительских прав	14,8%	4,8%	7,1%	18,9%	19,4%	34,4%	53,8%	0,5%
	Пенсия по возрасту	5,5%	3,2%	4,5%	7,9%	21,8%	38,9%	60,7%	18,2%

Таблица 11. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Инфраструктура в зале ожидания (наличие стульев, кресел, температура и т.д.)

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		2,9%	3,0%	5,8%	8,0%	21,9%	53,3%	75,2%	5,0%
Пол	Мужской	2,6%	3,7%	5,8%	9,3%	21,6%	52,3%	73,9%	4,6%
респондента:	Женский	3,1%	2,6%	5,8%	7,3%	22,1%	53,8%	75,9%	5,2%
	18-29 лет	1,8%	2,1%	4,9%	7,4%	21,1%	61,0%	82,1%	1,8%
Возраст	30-44 года	2,8%	2,8%	5,6%	7,0%	22,4%	55,5%	77,9%	4,0%
респондента:	45-59 лет	4,3%	3,4%	6,6%	9,7%	24,3%	42,7%	67,0%	8,9%
	60+ лет	3,2%	4,9%	6,6%	8,9%	17,9%	51,6%	69,5%	6,9%
Местность	Городская	2,5%	2,7%	5,2%	6,7%	21,1%	58,7%	79,8%	3,2%
проживания:	Сельская	3,5%	3,5%	6,5%	9,7%	23,0%	46,6%	69,6%	7,3%
	Неполное среднее или ниже	2,0%	3,1%	4,4%	7,5%	22,4%	57,3%	79,7%	3,4%
Уровень	Общее среднее	3,2%	3,2%	6,2%	8,6%	27,7%	47,9%	75,6%	3,2%
образования:	Среднее профессиональное	3,4%	2,4%	6,0%	7,7%	20,7%	52,7%	73,4%	7,3%
	Высшее	2,6%	3,7%	5,7%	8,3%	20,4%	55,4%	75,8%	3,9%
Наличие	Да	2,1%	2,4%	5,9%	7,8%	20,9%	57,0%	77,9%	3,9%
компьютера:	Нет	4,5%	4,2%	5,5%	8,4%	23,7%	46,8%	70,5%	6,9%
Уровень	40% с самым низким уровнем	4,1%	3,2%	6,2%	9,7%	23,9%	46,2%	70,1%	6,7%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	2,1%	2,9%	5,5%	6,9%	20,6%	58,1%	78,7%	3,9%
	Пособие по материнству	2,4%	3,4%	5,8%	9,5%	26,8%	51,6%	78,4%	0,5%
	Регистрация рождения	0,3%	0,3%	1,9%	5,4%	15,5%	75,7%	91,2%	0,8%
	Пособие по безработице	5,7%	4,0%	9,4%	12,6%	23,7%	37,1%	60,8%	7,4%
Услуга:	Определение инвалидности	5,7%	4,9%	6,5%	7,8%	22,6%	35,6%	58,2%	16,9%
УСЛУГА.	Оформление актов гражданского состояния	0,3%	0,9%	0,9%	2,2%	18,6%	77,1%	95,7%	0,0%
	Оформление водительских прав	1,5%	3,3%	8,4%	7,7%	24,2%	54,3%	78,5%	0,5%
	Пенсия по возрасту	4,5%	3,9%	6,8%	10,5%	21,3%	44,7%	66,0%	8,2%

Таблица 12. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Время ожидания обслуживания

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		2,1%	3,3%	7,1%	12,1%	27,2%	47,4%	74,6%	0,8%
По	Мужской	2,3%	3,7%	9,2%	12,4%	26,6%	45,1%	71,7%	0,7%
Пол респондента:	Женский	2,0%	3,0%	6,0%	11,9%	27,6%	48,6%	76,2%	0,8%
	18-29 лет	1,8%	3,5%	7,8%	13,6%	26,6%	46,3%	72,9%	0,4%
Возраст	30-44 года	1,3%	2,8%	6,5%	10,9%	29,4%	48,7%	78,1%	0,3%
респондента:	45-59 лет	3,5%	3,1%	6,9%	12,0%	27,6%	45,1%	72,7%	1,7%
	60+ лет	2,3%	4,3%	7,8%	11,8%	22,5%	50,4%	72,9%	0,9%
Местность	Городская	1,8%	3,0%	6,9%	11,1%	27,1%	49,8%	76,9%	0,4%
проживания:	Сельская	2,6%	3,6%	7,4%	13,2%	27,5%	44,4%	71,9%	1,3%
	Неполное среднее или ниже	1,4%	2,7%	6,1%	9,8%	26,8%	52,2%	79,0%	1,0%
Уровень	Общее среднее	2,5%	2,0%	8,9%	13,1%	29,4%	44,0%	73,4%	0,2%
образования:	Среднее профессиональное	2,5%	2,7%	7,3%	13,4%	26,0%	47,1%	73,1%	1,1%
	Высшее	1,9%	4,6%	6,6%	11,0%	27,6%	47,8%	75,4%	0,6%
Наличие	Да	1,6%	3,1%	7,6%	12,6%	27,2%	47,2%	74,4%	0,7%
компьютера:	Нет	3,0%	3,5%	6,4%	11,1%	27,4%	47,7%	75,1%	1,0%
V22224	40% с самым низким уровнем	2,7%	3,1%	7,7%	11,8%	29,9%	43,7%	73,6%	1,2%
Уровень доходов:	60% с самым высоким уровнем	1,8%	3,4%	6,8%	12,3%	25,5%	49,9%	75,4%	0,5%
	Пособие по материнству	1,6%	3,4%	6,1%	14,2%	26,1%	48,2%	74,3%	0,5%
	Регистрация рождения	0,3%	0,5%	3,5%	6,0%	25,9%	63,2%	89,1%	0,5%
	Пособие по безработице	1,7%	2,9%	5,4%	10,0%	27,4%	51,1%	78,5%	1,4%
Varura	Определение инвалидности	4,4%	5,2%	11,2%	13,2%	25,5%	38,4%	63,9%	2,1%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	0,3%	0,9%	5,6%	7,1%	30,0%	56,0%	86,0%	0,0%
	Оформление водительских прав	2,3%	5,9%	11,7%	19,1%	30,9%	30,1%	61,0%	0,0%
	Пенсия по возрасту	3,9%	3,4%	5,8%	13,4%	25,3%	47,4%	72,7%	0,8%

Таблица 13. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Быстрота обслуживания

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		1,4%	2,1%	4,9%	8,9%	27,3%	54,8%	82,1%	0,5%
Пол	Мужской	1,5%	2,4%	5,9%	9,4%	27,2%	52,7%	79,9%	0,8%
респондента:	Женский	1,3%	2,0%	4,4%	8,6%	27,4%	55,9%	83,3%	0,4%
	18-29 лет	1,1%	2,6%	5,3%	9,2%	27,9%	53,7%	81,6%	0,3%
Возраст	30-44 года	1,2%	2,0%	4,0%	7,9%	27,2%	57,7%	84,9%	0,1%
респондента:	45-59 лет	2,3%	1,4%	5,4%	9,6%	28,7%	51,6%	80,3%	1,1%
	60+ лет	0,9%	2,9%	5,8%	9,5%	23,9%	55,9%	79,8%	1,2%
Местность	Городская	1,4%	1,8%	4,1%	8,7%	26,6%	57,0%	83,6%	0,4%
проживания:	Сельская	1,4%	2,5%	6,0%	9,2%	28,2%	52,1%	80,3%	0,8%
	Неполное среднее или ниже	1,0%	3,1%	4,7%	6,4%	25,4%	59,0%	84,4%	0,3%
Уровень	Общее среднее	1,5%	2,5%	5,9%	9,4%	29,4%	50,6%	80,0%	0,7%
образования:	Среднее профессиональное	1,3%	1,7%	5,5%	9,7%	27,5%	53,4%	80,9%	0,8%
	Высшее	1,6%	2,1%	3,8%	8,5%	26,8%	57,0%	83,8%	0,2%
Наличие	Да	1,2%	1,9%	5,0%	9,0%	27,6%	54,8%	82,4%	0,5%
компьютера:	Нет	1,8%	2,6%	4,8%	8,7%	26,8%	54,7%	81,5%	0,5%
Уровень	40% с самым низким уровнем	1,4%	2,4%	6,1%	9,0%	30,8%	49,6%	80,4%	0,8%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	1,4%	1,9%	4,2%	8,8%	25,0%	58,3%	83,3%	0,4%
	Пособие по материнству	0,8%	2,9%	3,4%	7,1%	26,3%	59,2%	85,5%	0,3%
	Регистрация рождения	0,8%	0,5%	2,2%	4,1%	23,7%	68,7%	92,4%	0,0%
	Пособие по безработице	1,4%	0,6%	4,9%	6,6%	28,9%	56,9%	85,8%	0,9%
Va. 5. 450.4	Определение инвалидности	3,6%	3,4%	8,1%	12,5%	29,1%	41,8%	70,9%	1,6%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	0,6%	0,9%	4,3%	7,1%	25,4%	61,6%	87,0%	0,0%
	Оформление водительских прав	0,5%	3,8%	7,9%	13,5%	30,9%	43,4%	74,3%	0,0%
	Пенсия по возрасту	1,8%	2,4%	3,4%	10,5%	26,6%	54,2%	80,8%	1,1%

Таблица 14. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Отношение служащих к Вам

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		2,2%	2,0%	3,0%	7,0%	23,8%	61,5%	85,3%	0,5%
Пол постоилошто	Мужской	1,9%	2,1%	3,8%	7,9%	25,5%	58,2%	83,7%	0,5%
Пол респондента:	Женский	2,3%	1,9%	2,6%	6,5%	22,9%	63,2%	86,1%	0,5%
	18-29 лет	2,2%	1,5%	3,3%	8,6%	21,6%	62,4%	84,0%	0,3%
Возраст	30-44 года	1,6%	2,1%	3,4%	7,2%	22,8%	62,8%	85,6%	0,1%
респондента:	45-59 лет	2,9%	2,6%	2,8%	4,6%	26,5%	59,6%	86,1%	0,9%
	60+ лет	2,0%	1,4%	2,0%	7,8%	25,9%	59,7%	85,6%	1,2%
Местность	Городская	2,3%	1,6%	3,0%	6,8%	23,4%	62,4%	85,8%	0,4%
проживания:	Сельская	2,0%	2,4%	3,0%	7,3%	24,4%	60,3%	84,7%	0,7%
	Неполное среднее или ниже	1,7%	1,4%	2,4%	5,4%	22,7%	65,8%	88,5%	0,7%
Уровень	Общее среднее	2,2%	2,2%	4,0%	6,7%	26,2%	58,5%	84,7%	0,2%
образования:	Среднее профессиональное	1,9%	2,4%	2,7%	7,2%	25,4%	59,6%	85,0%	0,9%
	Высшее	2,5%	1,7%	3,3%	7,6%	21,4%	63,5%	84,9%	0,1%
Наличие	Да	1,8%	1,5%	3,2%	7,4%	23,3%	62,5%	85,8%	0,4%
компьютера:	Нет	2,9%	2,8%	2,8%	6,4%	24,8%	59,7%	84,5%	0,6%
Vacaciu sevesesi	40% с самым низким уровнем	2,1%	2,8%	2,8%	7,9%	25,2%	58,4%	83,6%	0,8%
Уровень доходов:	60% с самым высоким уровнем	2,2%	1,4%	3,2%	6,4%	22,9%	63,5%	86,4%	0,3%
	Пособие по материнству	2,1%	2,4%	2,6%	7,6%	20,8%	64,2%	85,0%	0,3%
	Регистрация рождения	1,4%	0,8%	1,4%	6,3%	18,3%	71,7%	90,0%	0,3%
	Пособие по безработице	2,6%	1,7%	3,7%	5,4%	22,6%	63,1%	85,7%	0,9%
Venues	Определение инвалидности	3,1%	3,4%	6,0%	6,8%	28,1%	51,7%	79,8%	1,0%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	1,2%	1,2%	1,2%	4,3%	22,6%	69,3%	91,9%	0,0%
	Оформление водительских прав	1,8%	2,6%	4,3%	11,7%	25,5%	54,1%	79,6%	0,0%
	Пенсия по возрасту	2,9%	1,6%	1,6%	6,3%	28,4%	58,2%	86,6%	1,1%

Таблица 15. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Профессионализм служащих

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		1,6%	1,4%	2,6%	7,0%	24,6%	61,1%	85,7%	1,8%
Пол постанланта	Мужской	1,6%	1,0%	2,7%	8,1%	25,8%	58,6%	84,4%	2,2%
Пол респондента:	Женский	1,6%	1,6%	2,5%	6,4%	23,9%	62,5%	86,4%	1,6%
	18-29 лет	1,7%	0,7%	1,8%	7,6%	25,1%	62,6%	87,7%	0,6%
Возраст	30-44 года	1,2%	1,4%	3,0%	7,6%	22,9%	62,9%	85,8%	1,0%
респондента:	45-59 лет	2,3%	1,8%	2,8%	5,5%	26,3%	57,3%	83,6%	3,9%
	60+ лет	1,2%	2,0%	2,9%	6,9%	24,2%	60,5%	84,7%	2,3%
Местность	Городская	1,7%	1,1%	2,3%	7,6%	23,0%	62,6%	85,6%	1,7%
проживания:	Сельская	1,5%	1,8%	2,9%	6,2%	26,4%	59,2%	85,6%	1,9%
	Неполное среднее или ниже	1,4%	2,0%	2,0%	4,7%	22,4%	66,1%	88,5%	1,4%
Уровень	Общее среднее	1,7%	1,0%	4,0%	6,4%	28,4%	57,5%	85,9%	1,0%
образования:	Среднее профессиональное	1,2%	1,6%	2,6%	6,3%	26,1%	59,8%	85,9%	2,4%
	Высшее	2,0%	1,1%	2,2%	8,7%	21,7%	62,7%	84,4%	1,5%
Наличие	Да	1,4%	1,0%	2,5%	7,4%	24,4%	61,8%	86,2%	1,4%
компьютера:	Нет	1,9%	2,0%	2,8%	6,2%	24,9%	59,7%	84,6%	2,4%
Vacaciu sevesesi	40% с самым низким уровнем	1,7%	1,7%	2,5%	7,0%	27,2%	57,8%	85,0%	2,0%
Уровень доходов:	60% с самым высоким уровнем	1,5%	1,2%	2,7%	6,9%	22,8%	63,3%	86,1%	1,6%
	Пособие по материнству	1,1%	1,1%	2,4%	8,2%	21,3%	65,3%	86,6%	0,8%
	Регистрация рождения	1,1%	1,1%	1,4%	5,7%	20,4%	69,8%	90,2%	0,5%
	Пособие по безработице	1,7%	0,6%	2,3%	6,0%	25,1%	60,6%	85,7%	3,7%
Venues	Определение инвалидности	2,1%	3,1%	3,4%	7,0%	27,0%	52,7%	79,7%	4,7%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	1,2%	0,6%	2,2%	5,0%	24,5%	66,6%	91,1%	0,0%
	Оформление водительских прав	1,3%	1,0%	3,3%	9,9%	27,0%	56,9%	83,9%	0,5%
	Пенсия по возрасту	2,6%	2,1%	3,2%	6,6%	26,3%	57,1%	83,4%	2,1%

Таблица 16. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Число посещений

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		2,3%	2,5%	5,6%	9,9%	25,7%	48,4%	74,1%	5,6%
Пол	Мужской	2,0%	3,0%	6,7%	10,3%	28,2%	44,5%	72,7%	5,4%
респондента:	Женский	2,5%	2,2%	5,0%	9,7%	24,4%	50,5%	74,9%	5,7%
	18-29 лет	1,8%	2,6%	5,5%	11,5%	25,0%	51,5%	76,5%	2,1%
Возраст	30-44 года	1,6%	2,9%	6,4%	8,0%	26,6%	50,3%	76,9%	4,1%
респондента:	45-59 лет	3,2%	2,5%	5,1%	10,8%	26,5%	42,4%	68,9%	9,6%
	60+ лет	3,2%	1,2%	4,6%	9,8%	23,6%	48,4%	72,0%	9,2%
Местность	Городская	2,4%	2,3%	5,6%	9,4%	24,9%	51,3%	76,2%	4,1%
проживания:	Сельская	2,2%	2,7%	5,6%	10,5%	26,8%	44,8%	71,6%	7,4%
	Неполное среднее или ниже	1,4%	2,4%	7,1%	8,1%	28,8%	48,5%	77,3%	3,7%
Уровень	Общее среднее	2,7%	1,7%	5,4%	8,9%	29,4%	47,4%	76,8%	4,4%
образования:	Среднее профессиональное	1,9%	2,6%	5,0%	10,6%	26,7%	45,2%	71,9%	8,0%
	Высшее	2,8%	2,7%	5,8%	10,2%	22,1%	52,5%	74,6%	3,9%
Наличие	Да	2,0%	2,7%	5,2%	10,6%	25,3%	50,1%	75,4%	4,2%
компьютера:	Нет	2,9%	2,0%	6,3%	8,7%	26,5%	45,5%	72,0%	8,1%
Уровень	40% с самым низким уровнем	2,3%	2,5%	5,2%	10,4%	28,7%	43,1%	71,8%	7,7%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	2,3%	2,5%	5,8%	9,6%	23,7%	51,9%	75,6%	4,2%
	Пособие по материнству	2,1%	1,6%	7,1%	7,6%	27,6%	51,8%	79,4%	2,1%
	Регистрация рождения	1,1%	1,9%	2,7%	4,6%	24,0%	65,7%	89,7%	0,0%
	Пособие по безработице	2,3%	2,0%	4,6%	10,0%	22,6%	51,1%	73,7%	7,4%
Varues	Определение инвалидности	2,9%	2,6%	6,5%	10,6%	23,1%	36,9%	60,0%	17,4%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	0,6%	3,1%	4,6%	8,0%	30,3%	52,9%	83,2%	0,3%
	Оформление водительских прав	1,8%	4,6%	8,9%	18,1%	26,8%	39,8%	66,6%	0,0%
	Пенсия по возрасту	5,0%	1,6%	4,2%	9,7%	26,1%	42,4%	68,5%	11,1%

Таблица 17. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - График работы

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		1,2%	0,9%	2,9%	7,3%	23,8%	61,2%	85,0%	2,7%
Пол	Мужской	1,0%	0,9%	4,4%	8,6%	24,1%	58,8%	82,9%	2,3%
респондента:	Женский	1,3%	0,8%	2,2%	6,5%	23,7%	62,6%	86,3%	2,9%
	18-29 лет	0,4%	0,3%	2,4%	6,7%	22,2%	66,7%	88,9%	1,4%
Возраст	30-44 года	0,8%	0,6%	3,1%	7,1%	23,6%	62,2%	85,8%	2,6%
респондента:	45-59 лет	2,3%	1,8%	3,2%	7,7%	25,1%	55,9%	81,0%	3,9%
	60+ лет	1,4%	0,9%	3,2%	8,1%	25,4%	57,3%	82,7%	3,7%
Местность	Городская	1,2%	0,6%	2,6%	6,1%	22,2%	65,3%	87,5%	2,0%
проживания:	Сельская	1,1%	1,2%	3,4%	8,6%	25,8%	56,2%	82,0%	3,6%
	Неполное среднее или ниже	1,0%	2,0%	3,7%	8,5%	24,7%	58,0%	82,7%	2,0%
Уровень	Общее среднее	1,2%	0,5%	3,2%	6,7%	31,9%	53,8%	85,7%	2,7%
образования:	Среднее профессиональное	1,2%	0,8%	2,7%	8,0%	24,6%	59,3%	83,9%	3,4%
	Высшее	1,1%	0,6%	2,8%	6,4%	19,1%	68,0%	87,1%	2,0%
Наличие	Да	0,7%	0,6%	3,0%	7,3%	23,6%	62,6%	86,2%	2,3%
компьютера:	Нет	1,9%	1,3%	2,9%	7,2%	24,3%	58,9%	83,2%	3,5%
Уровень	40% с самым низким уровнем	1,7%	1,4%	3,0%	9,0%	27,3%	53,6%	80,9%	4,0%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	0,8%	0,5%	2,9%	6,1%	21,5%	66,4%	87,9%	1,9%
	Пособие по материнству	1,1%	0,5%	2,1%	7,1%	24,5%	62,9%	87,4%	1,8%
	Регистрация рождения	0,0%	0,0%	1,9%	7,6%	18,5%	70,8%	89,3%	1,1%
	Пособие по безработице	1,7%	1,7%	2,3%	4,6%	24,0%	63,1%	87,1%	2,6%
Veryra	Определение инвалидности	2,1%	2,3%	4,9%	9,4%	24,2%	48,1%	72,3%	9,1%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	0,6%	0,0%	2,2%	8,4%	20,7%	68,1%	88,8%	0,0%
	Оформление водительских прав	0,3%	0,5%	3,8%	5,9%	25,5%	64,0%	89,5%	0,0%
	Пенсия по возрасту	2,4%	0,8%	3,2%	7,9%	28,7%	53,2%	81,9%	3,9%

Таблица 18. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Количество запрошенных документов

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		1,9%	1,7%	4,6%	8,3%	26,1%	52,5%	78,6%	4,9%
Пол	Мужской	1,2%	2,3%	5,6%	9,1%	26,8%	50,8%	77,6%	4,3%
респондента:	Женский	2,2%	1,4%	4,0%	7,9%	25,7%	53,5%	79,2%	5,2%
	18-29 лет	0,8%	0,4%	4,0%	9,6%	23,3%	60,3%	83,6%	1,5%
Возраст	30-44 года	1,6%	2,3%	4,9%	6,2%	27,1%	54,8%	81,9%	3,1%
респондента:	45-59 лет	2,9%	2,3%	4,8%	9,1%	29,1%	42,7%	71,8%	9,1%
	60+ лет	2,6%	2,0%	4,6%	9,8%	23,6%	49,0%	72,6%	8,4%
Местность	Городская	1,6%	1,8%	4,2%	8,0%	24,6%	56,9%	81,5%	3,0%
проживания:	Сельская	2,2%	1,7%	5,1%	8,7%	27,9%	47,1%	75,0%	7,3%
	Неполное среднее или ниже	2,0%	1,7%	4,7%	8,1%	27,8%	52,2%	80,0%	3,4%
Уровень	Общее среднее	1,7%	0,7%	4,2%	10,4%	30,6%	47,9%	78,5%	4,4%
образования:	Среднее профессиональное	1,9%	1,9%	5,3%	7,6%	26,2%	50,0%	76,2%	7,1%
	Высшее	1,8%	1,8%	3,8%	8,4%	23,4%	57,6%	81,0%	3,1%
Наличие	Да	1,3%	1,7%	4,3%	8,4%	27,1%	53,8%	80,9%	3,4%
компьютера:	Нет	2,9%	1,8%	5,0%	8,2%	24,3%	50,3%	74,6%	7,6%
Уровень	40% с самым низким уровнем	2,3%	1,8%	4,9%	9,7%	28,7%	44,6%	73,3%	7,8%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	1,6%	1,7%	4,4%	7,4%	24,3%	57,8%	82,1%	2,9%
	Пособие по материнству	1,3%	1,1%	3,7%	7,4%	23,9%	61,6%	85,5%	1,1%
	Регистрация рождения	0,8%	1,4%	0,8%	4,4%	24,8%	67,8%	92,6%	0,0%
	Пособие по безработице	1,4%	2,0%	4,3%	9,7%	26,6%	51,1%	77,7%	4,9%
Varura	Определение инвалидности	3,4%	2,9%	8,8%	10,6%	23,1%	33,8%	56,9%	17,4%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	0,9%	2,2%	4,0%	7,4%	28,2%	57,0%	85,2%	0,3%
	Оформление водительских прав	0,5%	1,0%	5,4%	10,2%	28,1%	54,8%	82,9%	0,0%
	Пенсия по возрасту	4,5%	1,8%	4,7%	8,4%	28,2%	42,6%	70,8%	9,7%

Таблица 19. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Стоимость услуги

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		2,3%	2,0%	4,8%	7,6%	19,2%	56,5%	75,7%	7,6%
Пол	Мужской	1,9%	3,2%	6,6%	8,6%	21,3%	51,4%	72,7%	7,1%
респондента:	Женский	2,5%	1,4%	3,8%	7,0%	18,1%	59,3%	77,4%	7,8%
	18-29 лет	1,8%	1,9%	7,5%	10,0%	20,2%	56,2%	76,4%	2,4%
Возраст	30-44 года	2,3%	1,9%	4,2%	7,2%	18,7%	59,3%	78,0%	6,4%
респондента:	45-59 лет	3,2%	1,8%	2,9%	6,3%	18,8%	54,2%	73,0%	12,6%
	60+ лет	1,4%	2,9%	4,0%	5,8%	19,3%	54,8%	74,1%	11,8%
Местность	Городская	2,3%	1,8%	4,5%	7,5%	17,8%	60,0%	77,8%	6,1%
проживания:	Сельская	2,2%	2,3%	5,1%	7,7%	21,0%	52,2%	73,2%	9,4%
	Неполное среднее или ниже	1,7%	1,7%	3,4%	8,1%	24,7%	56,9%	81,6%	3,4%
Уровень	Общее среднее	2,5%	2,0%	4,2%	8,6%	23,7%	52,3%	76,0%	6,7%
образования:	Среднее профессиональное	2,4%	2,4%	5,2%	8,7%	18,2%	53,2%	71,4%	10,0%
	Высшее	2,4%	1,7%	4,9%	5,7%	16,7%	62,0%	78,7%	6,6%
Наличие	Да	1,9%	1,9%	5,7%	8,9%	20,1%	55,7%	75,8%	5,9%
компьютера:	Нет	3,0%	2,2%	3,2%	5,3%	17,8%	57,9%	75,7%	10,5%
Уровень	40% с самым низким уровнем	2,4%	2,2%	3,8%	7,5%	21,3%	52,4%	73,7%	10,4%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	2,2%	1,9%	5,5%	7,6%	17,9%	59,4%	77,3%	5,6%
	Пособие по материнству	1,6%	0,5%	1,8%	3,4%	17,1%	72,9%	90,0%	2,6%
	Регистрация рождения	0,5%	0,8%	2,2%	6,0%	19,9%	69,5%	89,4%	1,1%
	Пособие по безработице	3,1%	0,3%	1,4%	1,7%	16,9%	64,0%	80,9%	12,6%
Verygo	Определение инвалидности	3,6%	2,3%	4,2%	4,7%	12,5%	51,9%	64,4%	20,8%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	1,2%	3,7%	4,0%	15,2%	24,8%	51,1%	75,9%	0,0%
	Оформление водительских прав	3,3%	4,3%	16,1%	17,6%	24,7%	33,7%	58,4%	0,3%
	Пенсия по возрасту	2,4%	2,1%	2,9%	4,7%	19,5%	53,7%	73,2%	14,7%

Таблица 20. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Правильность полученного документа (без ошибок)

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		1,4%	0,6%	1,7%	4,2%	20,1%	69,5%	89,6%	2,6%
Пол постоилошта	Мужской	1,5%	0,7%	2,0%	5,3%	21,5%	66,7%	88,2%	2,4%
Пол респондента:	Женский	1,3%	0,6%	1,5%	3,5%	19,3%	71,0%	90,3%	2,7%
	18-29 лет	0,4%	0,4%	1,4%	3,9%	17,8%	75,3%	93,1%	0,8%
Возраст	30-44 года	1,0%	0,6%	1,4%	3,3%	19,7%	72,6%	92,3%	1,5%
респондента:	45-59 лет	2,5%	0,8%	1,7%	4,8%	19,7% 22,2% 22,2% 18,2% 22,5% 24,1% 25,2% 22,0% 14,5% 20,6% 19,2% 23,3%	62,2%	84,4%	5,9%
	60+ лет	2,3%	0,9%	2,9%	5,8%	22,2%	63,1%	85,3%	2,9%
Местность	Городская	1,1%	0,4%	1,5%	3,7%	18,2%	72,8%	91,0%	2,3%
проживания:	Сельская	1,7%	0,9%	1,9%	4,7%	4,7% 22,5% 2,0% 24,1%	65,4%	87,9%	2,9%
	Неполное среднее или ниже	1,0%	1,4%	0,7%	2,0%	24,1%	69,5%	93,6%	1,4%
Уровень	Общее среднее	1,7%	0,7%	1,0%	6,2%	25,2%	62,0%	87,2%	3,2%
образования:	Среднее профессиональное	1,3%	0,3%	2,1%	5,5%	22,0%	66,1%	88,1%	2,7%
	Высшее	1,3%	0,6%	1,8%	2,5%	14,5%	76,7%	91,2%	2,7%
Наличие	Да	1,0%	0,5%	1,8%	4,0%	20,6%	69,8%	90,4%	2,1%
компьютера:	Нет	2,0%	0,9%	1,4%	4,4%	19,2%	% 69,5% 89 % 66,7% 88 % 71,0% 90 % 75,3% 93 % 72,6% 92 % 62,2% 84 % 63,1% 85 % 72,8% 91 % 65,4% 87 % 69,5% 93 % 66,1% 88 % 76,7% 91 % 69,8% 90 % 68,8% 88 % 64,4% 87 % 72,9% 90 % 74,5% 91 % 78,5% 94 % 66,0% 85 % 66,8% 85 % 66,8% 85 % 62,8% 90 % 74,2% 95	88,0%	3,4%
V	40% с самым низким уровнем	1,8%	0,8%	1,6%	5,0%	23,3%	64,4%	87,7%	3,0%
Уровень доходов:	60% с самым высоким уровнем	1,1%	0,5%	1,7%	3,6%	17,9%	72,9%	90,8%	2,3%
	Пособие по материнству	1,3%	1,1%	1,3%	3,4%	17,4%	74,5%	91,9%	1,1%
	Регистрация рождения	0,8%	0,0%	1,6%	2,5%	16,3%	78,5%	94,8%	0,3%
	Пособие по безработице	1,4%	0,9%	0,7% 2,0% 5,3% 21,5% 66,7% 88,2% 0,6% 1,5% 3,5% 19,3% 71,0% 90,3% 0,4% 1,4% 3,9% 17,8% 75,3% 93,1% 0,6% 1,4% 3,3% 19,7% 72,6% 92,3% 0,8% 1,7% 4,8% 22,2% 62,2% 84,4% 0,9% 2,9% 5,8% 22,2% 63,1% 85,3% 0,4% 1,5% 3,7% 18,2% 72,8% 91,0% 0,9% 1,9% 4,7% 22,5% 65,4% 87,9% 1,4% 0,7% 2,0% 24,1% 69,5% 93,6% 0,7% 1,0% 6,2% 25,2% 62,0% 87,2% 0,3% 2,1% 5,5% 22,0% 66,1% 88,1% 0,6% 1,8% 2,5% 14,5% 76,7% 91,2% 0,5% 1,8% 4,0% 20,6% 69,8% 90,4% 0,9% <td< td=""><td>8,6%</td></td<>	8,6%				
Varura	Определение инвалидности	2,6%	0,8%	2,1%	5,5%	18,2%	66,8%	85,0%	4,2%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	0,3%	0,6%	3,1%	5,0%	27,6%	62,8%	90,4%	0,6%
	Оформление водительских прав	0,3%	0,0%	0,5%	4,1%	20,9%	74,2%		0,0%
	Пенсия по возрасту	2,9%							3,7%

Таблица 21. Используя шкалу оценок от 1 (Совсем не удовлетворен) до 6 (Очень удовлетворен), оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены следующим при доступе к услуге, которую Вы получили в данном учреждении? - Качество информации об услуге

		Совсем не удовлетворен	2	3	4	5	Очень удовлетворен	Показатель (5+6)	нз/но
Всего		1,7%	1,5%	2,6%	5,4%	23,1%	62,5%	85,6%	3,3%
Пол	Мужской	1,8%	1,2%	3,1%	6,0%	26,1%	59,1%	85,2%	2,7%
респондента:	Женский	1,6%	1,6%	2,3%	5,0%	21,4%	64,3%	85,7%	3,7%
	18-29 лет	1,2%	0,8%	1,2%	4,7%	21,5%	69,6%	91,1%	0,8%
Возраст	30-44 года	1,3%	0,8%	3,0%	4,8%	23,6%	64,4%	88,0%	2,1%
респондента:	45-59 лет	2,2%	2,6%	3,1%	6,2%	24,2%	55,3%	79,5%	6,5%
	60+ лет	2,6%	2,3%	3,5%	6,6%	23,1%	56,2%	79,3%	5,8%
Местность	Городская	1,7%	1,4%	2,8%	5,1%	22,0%	65,0%	87,0%	1,9%
проживания:	Сельская	1,6%	1,6%	2,3%	5,6%	24,4%	59,3%	83,7%	5,1%
	Неполное среднее или ниже	0,7%	1,7%	1,7%	5,1%	25,4%	63,1%	88,5%	2,4%
Уровень	Общее среднее	1,7%	1,7%	1,7%	5,7%	28,6%	56,3%	84,9%	4,2%
образования:	Среднее профессиональное	1,6%	1,5%	3,3%	4,7%	23,6%	60,9%	84,5%	4,3%
	Высшее	1,9%	1,1%	2,6%	6,1%	18,9%	67,2%	86,1%	2,2%
Наличие	Да	1,0%	1,2%	2,5%	5,6%	24,4%	63,1%	87,5%	2,2%
компьютера:	Нет	2,8%	1,9%	2,8%	5,0%	20,8%	61,4%	82,2%	5,3%
Уровень	40% с самым низким уровнем	2,2%	1,7%	2,1%	5,4%	25,7%	57,6%	83,3%	5,3%
доходов:	60% с самым высоким уровнем	1,3%	1,3%	2,9%	5,3%	21,4%	65,8%	87,2%	2,0%
	Пособие по материнству	1,6%	2,1%	3,2%	5,8%	20,3%	66,8%	87,1%	0,3%
	Регистрация рождения	0,8%	0,5%	1,4%	2,5%	21,5%	73,3%	94,8%	0,0%
	Пособие по безработице	1,4%	3,1%	2,9%	6,6%	21,7%	61,4%	83,1%	2,9%
Varyes	Определение инвалидности	2,9%	1,8%	3,4%	4,9%	22,3%	52,5%	74,8%	12,2%
Услуга:	Оформление актов гражданского состояния	1,5%	0,9%	1,9%	5,0%	25,7%	65,0%	90,7%	0,0%
	Оформление водительских прав	0,8%	0,0%	1,8%	5,4%	24,7%	67,1%	91,8%	0,3%
	Пенсия по возрасту	2,6%	1,8%	3,7%	7,4%	25,5%	51,8%	77,3%	7,1%

Таблица 22. Скажите, пожалуйста, за сколько времени Вы доехали от дома до данного учреждения: количество минут

		Среднее	Медиана	Мода	Стандартное отклонение	Стандартная погрешность среднего показателя
Всего		35	30	30	36	1
Пол	Мужской	34	25	30	39	1
респондента:	Женский	35	30	30	34	1
	18-29 лет	33	30	30	30	1
Возраст	30-44 года	31	20	30	31	1
респондента:	45-59 лет	41	30	30	48	2
	60+ лет	35	30	30	31	2
Местность	Городская	26	20	30	30	1
проживания:	Сельская	46	33	30	39	1
	Неполное среднее или ниже	40	30	30	43	3
Уровень	Общее среднее	40	30	60	44	2
образования:	Среднее профессиональное	37	30	30	35	1
	Высшее	29	20	30	30	1
Наличие	Да	32	20	30	31	1
компьютера:	Нет	40	30	30	43	1
Уровень	40% с самым низким уровнем	43	30	30	41	1
доходов:	60% с самым высоким уровнем	29	20	30	31	1
	Пособие по материнству	29	20	30	26	1
	Регистрация рождения	23	20	20	21	1
	Пособие по безработице	32	20	30	44	2
Услуга:	Определение инвалидности	53	40	60	52	3
	Оформление актов гражданского состояния	30	25	30	26	1
	Оформление водительских прав	40	30	30	31	2
	Пенсия по возрасту	36	30	30	33	2

Таблица 23. Скажите, пожалуйста, сколько раз Вам потребовалось приехать в данное учреждение, пока Вам удалось получить услугу: число посещений

		Среднее	Медиана	Мода	Стандартное отклонение	Стандартная погрешность среднего показателя
Всего		2,9	2	2	4	0
Пол	Мужской	3,2	2	2	4	0
респондента:	Женский	2,7	2	2	3	0
	18-29 лет	3,0	2	2	4	0
Возраст	30-44 года	2,5	2	2	3	0
респондента:	45-59 лет	3,2	2	2	5	0
	60+ лет	2,9	2	2	4	0
Местность	Городская	2,8	2	2	3	0
проживания:	Сельская	3,0	2	2	4	0
Уровень	Неполное среднее или ниже	2,7	2	2	4	0
	Общее среднее	2,7	2	2	3	0
образования:	Среднее профессиональное	3,2	2	2	5	0
	Высшее	2,7	2	2	2	0
Наличие	Да	2,8	2	2	3	0
компьютера:	Нет	3,0	2	2	4	0
Уровень	40% с самым низким уровнем	3,0	2	2	4	0
доходов:	60% с самым высоким уровнем	2,8	2	2	3	0
	Пособие по материнству	2,4	2	2	1	0
	Регистрация рождения	1,6	1	1	2	0
	Пособие по безработице	3,5	2	2	3	0
Услуга:	Определение инвалидности	3,1	2	1	5	0
	Оформление актов гражданского состояния	2,6	2	2	4	0
	Оформление водительских прав	4,1	3	2	4	0
	Пенсия по возрасту	2,9	2	1	4	0

Таблица 24. Скажите, пожалуйста, примерно за сколько времени Вы получили запрошенную услугу (время с момента возникновения необходимости в услуге, информирования об услуге и до получения): количество дней

		Среднее	Медиана	Мода	Стандартное отклонение	Стандартная погрешность среднего показателя
Всего		29	30	30	39	1
Пол	Мужской	28	20	30	42	1
респондента:	Женский	29	30	30	37	1
	18-29 лет	27	30	30	39	1
Возраст	30-44 года	25	18	30	35	1
респондента:	45-59 лет	33	30	30	42	2
	60+ лет	35	30	30	42	2
Местность	Городская	27	20	30	41	1
проживания:	Сельская	31	30	30	37	1
	Неполное среднее или ниже	25	15	30	35	2
Уровень	Общее среднее	27	30	30	33	2
образования:	Среднее профессиональное	31	30	30	43	1
	Высшее	29	30	30	39	1
Наличие	Да	27	21	30	39	1
компьютера:	Нет	32	30	30	40	1
Уровень	40% с самым низким уровнем	31	30	30	39	1
доходов:	60% с самым высоким уровнем	28	30	30	39	1
	Пособие по материнству	38	30	30	30	2
	Регистрация рождения	6	1	1	11	1
	Пособие по безработице	35	30	30	53	3
Услуга:	Определение инвалидности	40	30	30	40	2
	Оформление актов гражданского состояния	12	5	1	21	1
	Оформление водительских прав	33	30	30	45	2
	Пенсия по возрасту	41	30	30	42	2

Таблица 25. Скажите, пожалуйста, примерно сколько времени Вы простояли в очереди, пока дошли до окошка /служащего: количество минут

		Среднее	Медиана	Мода	Стандартное отклонение	Стандартная погрешность среднего показателя
Bcero		18	10	5	29	1
Пол	Мужской	19	10	5	30	1
респондента:	Женский	18	10	5	28	1
	18-29 лет	16	10	5	26	1
Возраст	30-44 года	18	10	10	28	1
респондента:	45-59 лет	21	10	5	34	1
	60+ лет	20	10	10	27	1
Местность	Городская	15	10	5	23	1
проживания:	Сельская	22	10	5	35	1
	Неполное среднее или ниже	22	10	5	39	2
Уровень	Общее среднее	20	10	5	27	1
образования:	Среднее профессиональное	21	10	5	33	1
	Высшее	14	10	10	19	1
Наличие	Да	16	10	5	25	1
компьютера:	Нет	22	10	5	35	1
Уровень	40% с самым низким уровнем	23	10	10	35	1
доходов:	60% с самым высоким уровнем	15	10	5	24	1
	Пособие по материнству	16	10	10	28	1
	Регистрация рождения	14	10	10	16	1
	Пособие по безработице	12	5	0	21	1
Услуга:	Определение инвалидности	34	20	30	46	2
	Оформление актов гражданского состояния	14	10	5	21	1
	Оформление водительских прав	15	7	5	24	1
	Пенсия по возрасту	22	10	0	30	2