

СОДЕРЖАНИЕ

Часть 1

Предисловие	7
Введение	11
1. Основные результаты исследования	
1.1. Методология и общая характеристика исследования.	17
1.2. Востребованность административных государственных и муниципальных услуг	24
1.3. Общий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления административных государственных и муниципальных услуг	30
1.4. Основные параметры процесса предоставления исследуемых государственных и муниципальных услуг	36
1.5. Количественная оценка влияния отдельных факторов на уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления административных государственных и муниципальных услуг	45
1.6. Удовлетворенность граждан качеством предоставления административных государственных и муниципальных услуг в МФЦ	51
1.7. Использование официальных интернет-ресурсов при получении административных государственных и муниципальных услуг	57
1.8. Административные регламенты предоставления исследуемых государственных и муниципальных услуг	62
1.9. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления административных государственных и муниципальных услуг в региональном разрезе	64
1.10. Результаты исследования практики предоставления наиболее массовых административных государственных услуг	78

2. Практика оказания наиболее массовых административных государственных услуг и предложения по ее совершенствованию

2.1. Практика предоставления государственной услуги «Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» и предложения по ее совершенствованию	101
2.2. Практика предоставления государственной услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» и предложения по ее совершенствованию	114
2.3. Практика предоставления государственной услуги «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» и предложения по ее совершенствованию	127
2.4. Практика предоставления государственной услуги «Регистрация актов гражданского состояния» и предложения по ее совершенствованию	141
2.5. Практика предоставления государственной услуги по установлению трудовых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению и предложения по ее совершенствованию	153
2.6. Практика предоставления государственной услуги «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг» и предложения по ее совершенствованию	166
2.7. Практика предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка» и предложения по ее совершенствованию	178
2.8. Практика предоставления государственной услуги «Прием налоговой декларации» и предложения по ее совершенствованию	189
2.9. Практика предоставления государственной услуги «Регистрация автомототранспортных средств и прицепов к ним» и предложения по ее совершенствованию	201
2.10. Практика предоставления государственной услуги «Прием квалификационных экзаменов на получение права на управление автомототранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений» и предложения по ее совершенствованию	212
2.11. Практика предоставления государственной услуги «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним» и предложения по ее совершенствованию	225

3. Результаты оценки качества и доступности предоставления административных государственных услуг	
3.1. Методика оценки стандартов предоставления административных государственных услуг (для наиболее массовых административных государственных услуг)	240
3.2. Оценка качества и доступности предоставления административных государственных услуг и динамики соблюдения стандартов обслуживания заявителей	251
3.3. Сопоставление полученных данных с международными рейтингами, применяющимися для исследования качества и доступности государственных услуг и оценки эффективности государственного управления	256
Заключение	265
Список литературы	284