

# Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ .....	7
ВВЕДЕНИЕ .....	12
<b>Глава 1. ОПЫТ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ .....</b>	<b>18</b>
1.1. Анализ опыта проведения исследований по определению общей удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления.....	18
1.2. Методические подходы к оценке общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления .....	65
<b>Глава 2. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ РЕПРЕЗЕНТАТИВНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ .....</b>	<b>70</b>
<b>Глава 3. РЕЗУЛЬТАТЫ РЕПРЕЗЕНТАТИВНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ .....</b>	<b>89</b>
3.1. Характеристика респондентов .....	89
3.2. Общая удовлетворенность граждан качеством государственных (муниципальных) услуг.....	92

3.3. Анализ факторов, влияющих на уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг.....	104
3.4. Количественная оценка значимости факторов, влияющих на удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг .....	113
3.5. Результаты оценки показателей в соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы .....	117

**ГЛАВА 4. АНАЛИЗ И ОЦЕНКА ОТНОШЕНИЯ ГРАЖДАН К НОВОВВЕДЕНИЯМ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....** 132

4.1. Информированность о нововведениях.....	132
4.2. Опыт использования нововведений в сфере оказания государственных (муниципальных) услуг.....	141
4.3. Оценка опыта получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ и на Едином портале государственных и муниципальных услуг .....	146
4.4. Оценка процедур обжалования при получении государственных (муниципальных) услуг .....	151
4.5. Оценка перспективности оказания государственных (муниципальных) услуг на Почте России .....	154

**ГЛАВА 5. РЕЙТИНГИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....** 156

5.1. Обзор лучших практик построения рейтингов органов власти, отражающих уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.....	156
5.2. Методика формирования и построения рейтингов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов по показателю удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг .....	162
5.3. Рейтинги федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по показателю удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.....	165

ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	175
ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	181
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	183