Смоленский государственный университет

Центр деловой информации

О Т Ч Е Т

о результатах социологического исследования «Информированность жителей г. Смоленска и г. Рославля о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде»

Руководитель проекта:

проф., д.филос.н. Егоров А.Г.

Смоленск

2011

СОДЕРЖАНИЕ

1. Респонденты

А). Отбор 3
Б). Социально-демографический портрет 3

2. Степень информированности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде 6

3. Отношение респондентов к переходу на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде 9

4. Принцип «одного окна» и спектр электронных услуг 13

5. Доверие граждан к госуслугам, оказываемым в электронном виде 17

6. Степень информированности о портале государственных и муниципальных услуг Смоленской области 19

7. Работа Рославльского многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению (только для респондентов, проживающих в г. Рославле) 21

Приложения 24

Приложение 1
Анкета для жителей г. Смоленска 25
Анкета для жителей г. Рославля 32

Приложение 2
Опросный лист к анкете (г. Смоленск) 39
Опросный лист к анкете (г. Рославль) 41

Приложение 3
Карточки (г. Смоленск) 43
Карточки (г. Рославль) 47

Приложение 4
Линейные распределения 51

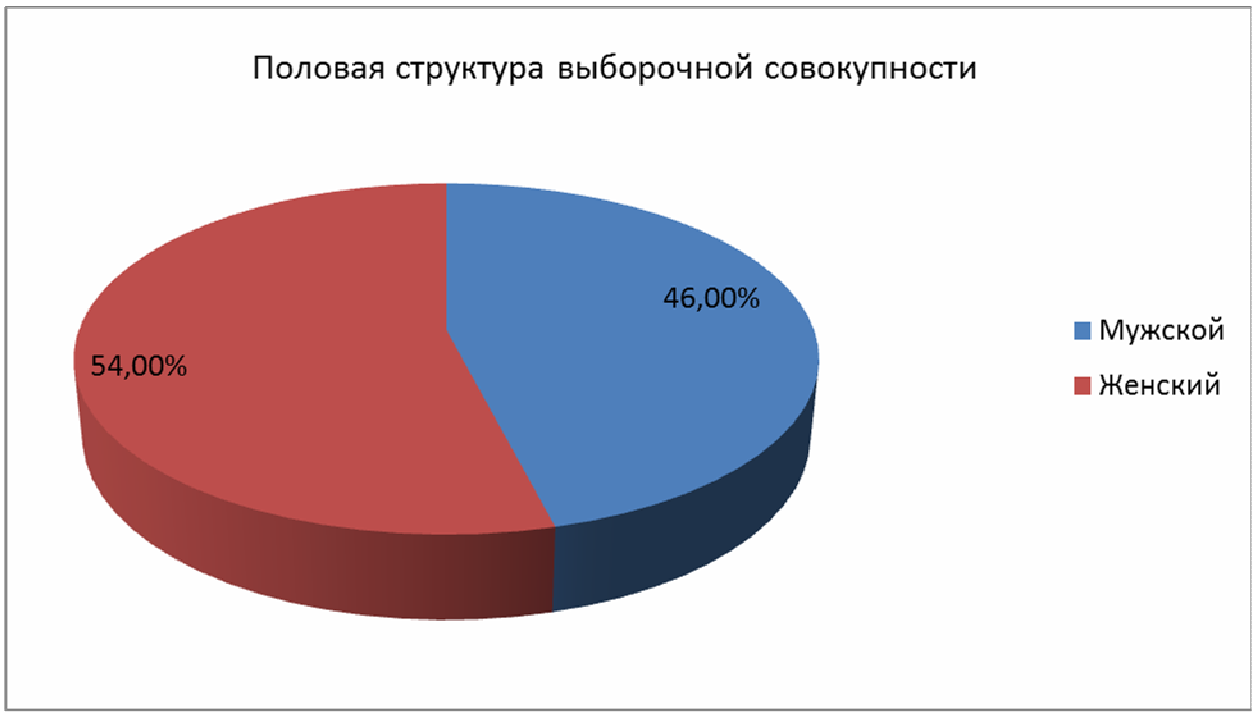
1. РЕСПОНДЕНТЫ

А). Отбор респондентов

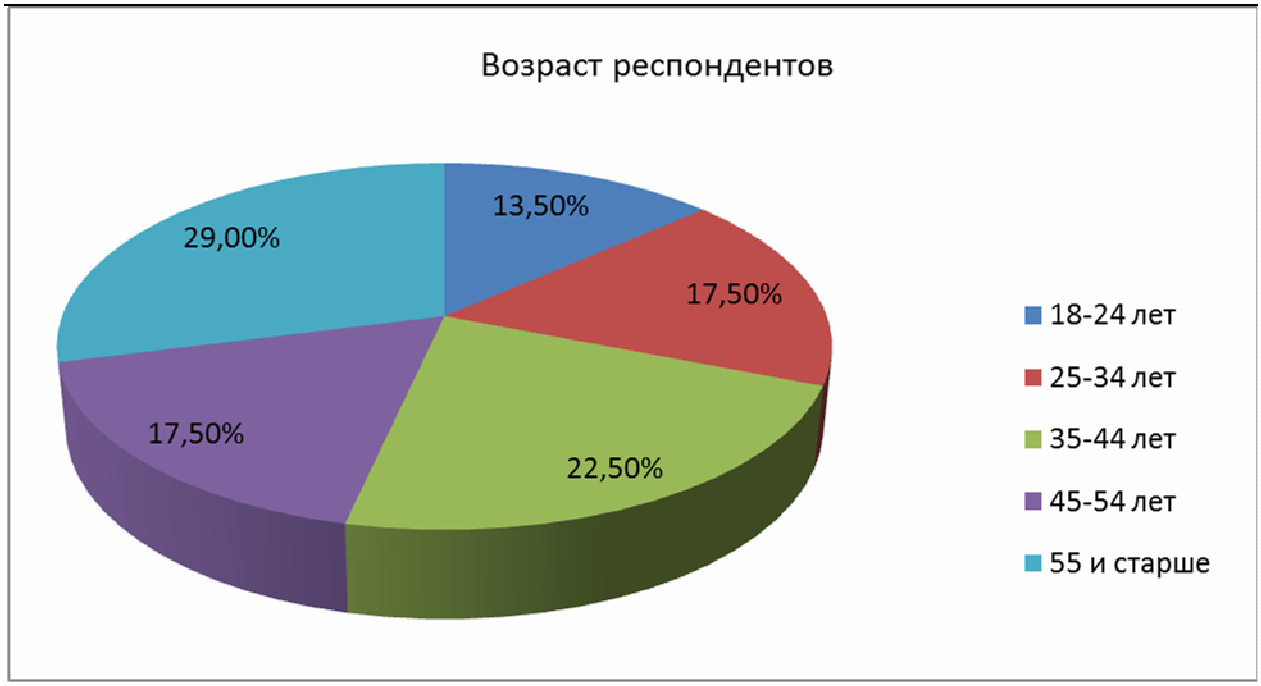
Опрашивались жители двух городов Смоленской области – Смоленска и Рославля. Смоленск был избран в силу того, что здесь относительно высок уровень компьютеризации сферы услуг и велико число интернет-пользователей. К тому же в городе проживает более трети населения области. Рославль – крупный город области (третий по численности населения после Смоленска и Вязьмы). В городе действует многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению. Квоты респондентов: Смоленск – 150 человек, Рославль – 50 человек. Отбирались исключительно интернет-пользователи.

Б). Социально-демографический портрет

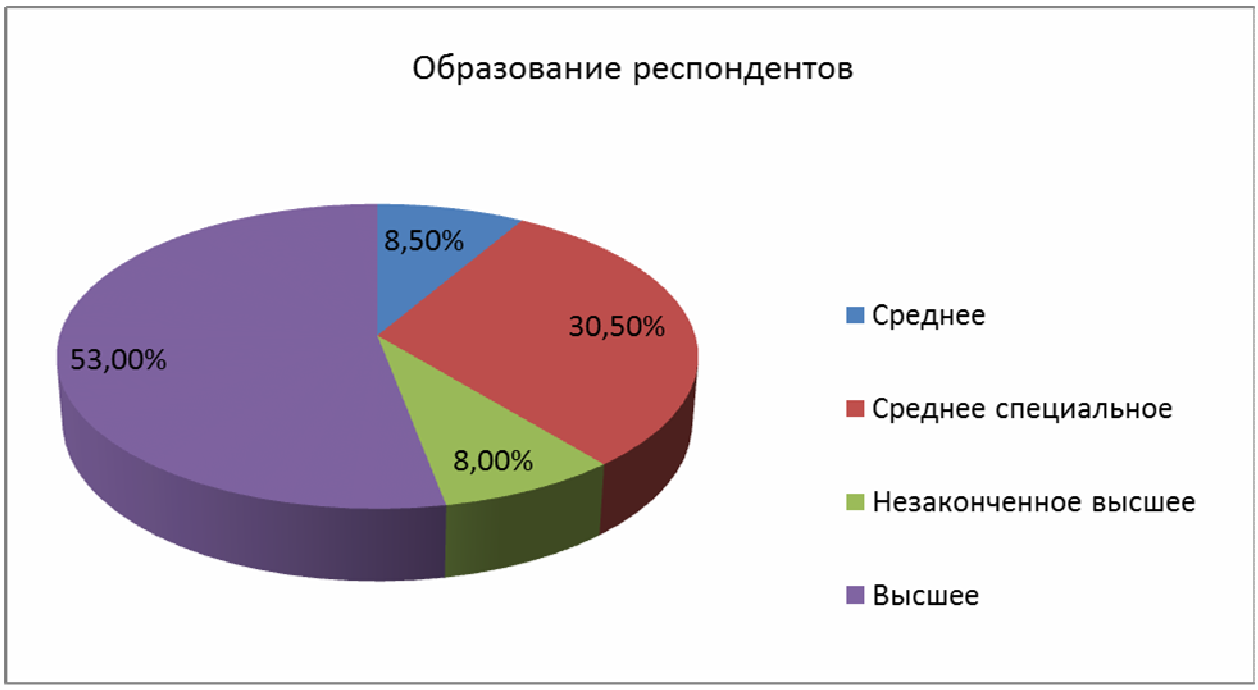
Более половины респондентов женщины (54,00%). Доля мужчин – 46,00%. Это соответствует существующему дисбалансу населения по Смоленску и Рославлю.



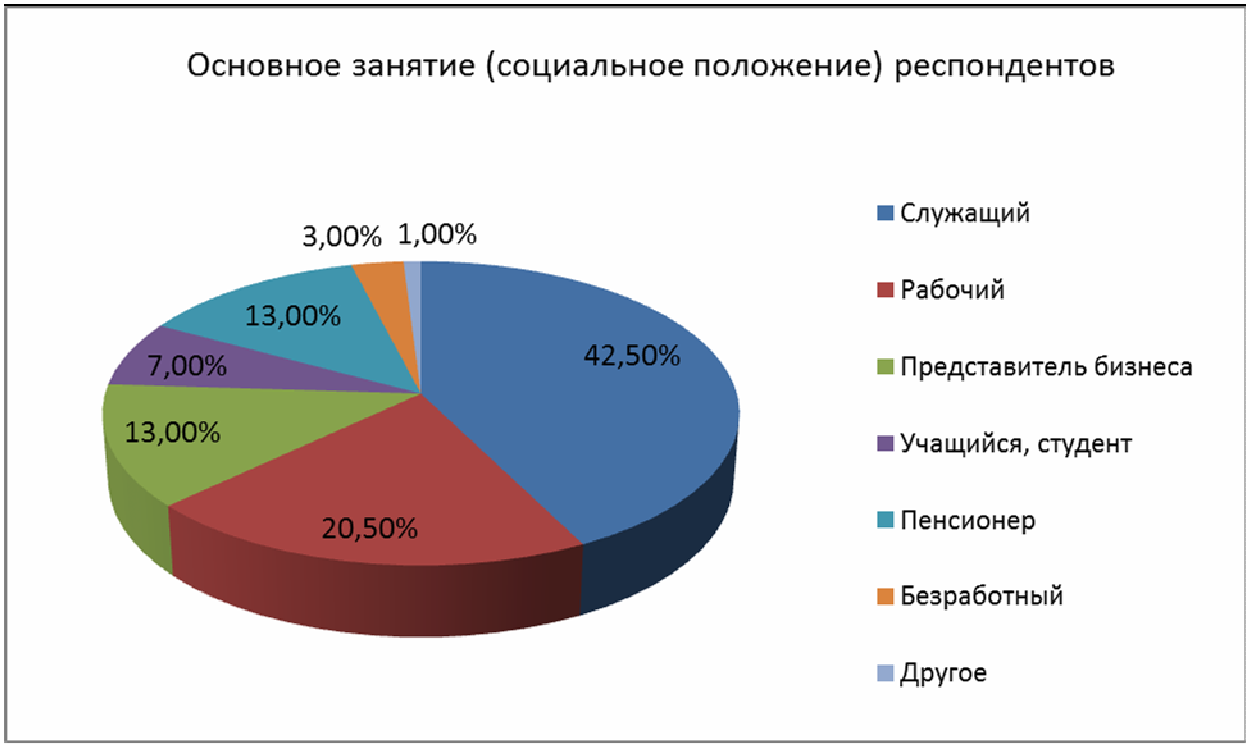
Возрастная структура выборки соответствует генеральной совокупности и выглядит следующим образом.



Образовательный ценз интернет-пользователей в г. Смоленске и г. Рославле таков: высока доля лиц, имеющих среднее специальное (30,50%) и высшее (53,00%) образование. Доля имеющих незаконченное высшее образование составила 8,00%. Среднее образование у 8,50% респондентов.



По роду деятельности структура выборочной совокупности выглядит следующим образом.



2. СТЕПЕНЬ ИНФОРМИРОВАННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ О ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Практически все опрошенные пользуются информационными услугами в сети Интернет.

Однако степень доверия к полученной через Интернет информации на официальных порталах не стопроцентна.

Более 80% респондентов доверяют информации, полученной на официальных порталах. Вместе с тем у каждого десятого интернет-пользователя (10,05%) материалы, размещенные на официальных порталах, вызывают сомнение, а 4,76% опрошенных вообще не доверяют им.

Немногим менее половины респондентов (42,50%) знают о существовании Портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru, однако 57,50% опрошенных указали, что им не известно о его функционировании. Среди знающих о портале значительна доля респондентов (67,06%), которые никогда не обращались к нему. При этом каждый третий уже воспользовался его услугами - 18,82% респондентов неоднократно, а 14,12% единожды.

Подавляющее большинство пользователей портала www.gosuslugi.ru имеют положительный опыт обращения к его услугам. Причем если 42,86% опрошенных получили исчерпывающую информацию по интересующим их вопросам, то для 46,43% опрошенных она оказалась недостаточной. Наряду с этим десятой части респондентов (10,71%) вообще не удалось получить искомой информации.

3. ОТНОШЕНИЕ РЕСПОНДЕНТОВ К ПЕРЕХОДУ НА ПОЛУЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Подавляющее большинство респондентов (75,00%) считают оправданным переход на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде. В то же время значителен контингент опрошенных (17,86%), которые не видят необходимости в этом нововведении.

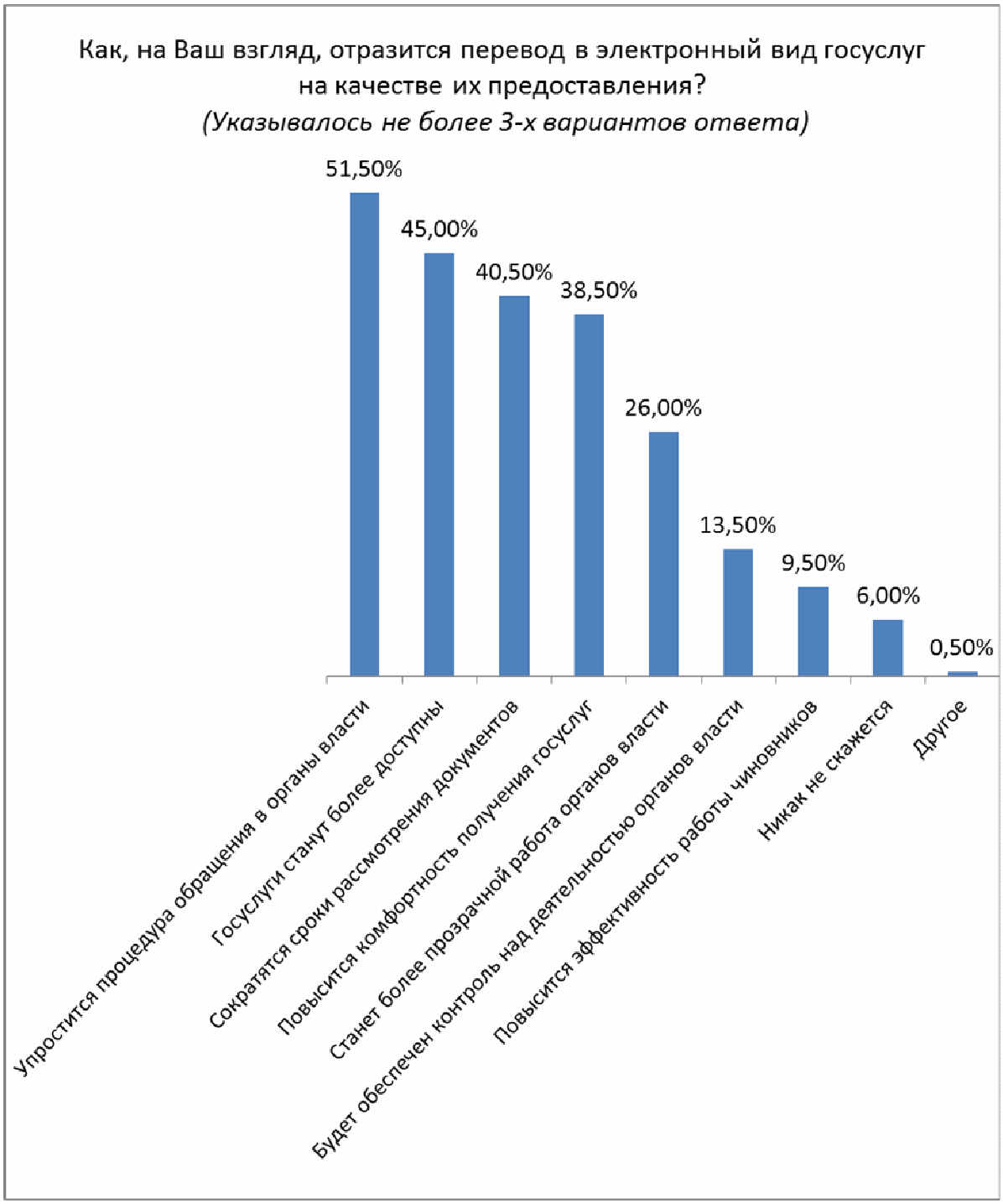
Жителям городов Смоленска и Рославля предлагалось оценить ожидания от перевода госуслуг в электронный вид путем выбора не более трех наиболее значимых вариантов ответа.

На вопрос, для чего необходим перевод госуслуг в электронный вид, варианты ответа распределились следующим образом: на первом месте – сокращение сроков оказания услуг (72,00% респондентов), на втором – уменьшение количества справок и согласований (61,00%), на третьем – уменьшение числа чиновников (37,50%) и борьба с коррупцией (33,50%). Кроме перечисленных были названы и другие эффекты перевода госуслуг в электронный вид, среди которых в основном позитивные – «очереди меньше», «ускорение документооборота», «возможность получить услуги дома», «повышение осведомленности граждан об изменениях, происходящих в разных сферах общественной

жизни и деятельности государственных органов», «экономия времени», «для удобства граждан». Было высказано также опасение, что перевод госуслуг в электронный вид может «запутать людей».

По мнению респондентов, перевод госуслуг в электронный вид улучшит качество их предоставления. Только 6,00% опрошеных считают, что оно не изменится. Наиболее ожидаемы следующие изменения качества предоставления госуслуг: на первом месте – упрощение процедуры обращения в органы власти (51,50%), на втором – увеличение доступности госуслуг (45,00%), на третьем – сокращение сроков рассмотрения документов (40,50%) и повышение комфортности получения госуслуг (38,50%).

В меньшей степени, по мнению респондентов, эта мера скажется на прозрачности работы органов власти (26,00%) и контроле над их деятельностью (13,50%). Наиболее скептически респонденты относятся к повышению эффективности работы чиновников – 9,50%. Один опрошенный высказал мнение, что «впоследствии все возвратится».


Как, на Ваш взгляд, отразится перевод в электронный вид госуслуг на качестве их предоставления?
(Указывалось не более 3-х вариантов ответа)
51,50%
45,00%
40,50%
38,50%
26,00%
13,50%
9,50%
6,00%
0,50%
Упростится процедура обращения в органы власти
Госуслуги станут более доступны
Сократятся сроки рассмотрения документов
Повысится комфортность получения госуслуг
Станет более прозрачной работа органов власти
Будет обеспечен контроль над деятельностью органов власти
Повысится эффективность работы чиновников
Никак не скажется
Другое

Мнения респондентов о том, как скажется на коррупции во власти перевод госуслуг в электронный вид, разделились. Немногим более половины опрошенных (58,50%) считают, что это нововведение будет способствовать уменьшению коррупции во власти, а 41,50% респондентов полагают, что перевод госуслуг в Интернет никак не повлияет на уровень коррупции.

4. ПРИНЦИП «ОДНОГО ОКНА» И СПЕКТР ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

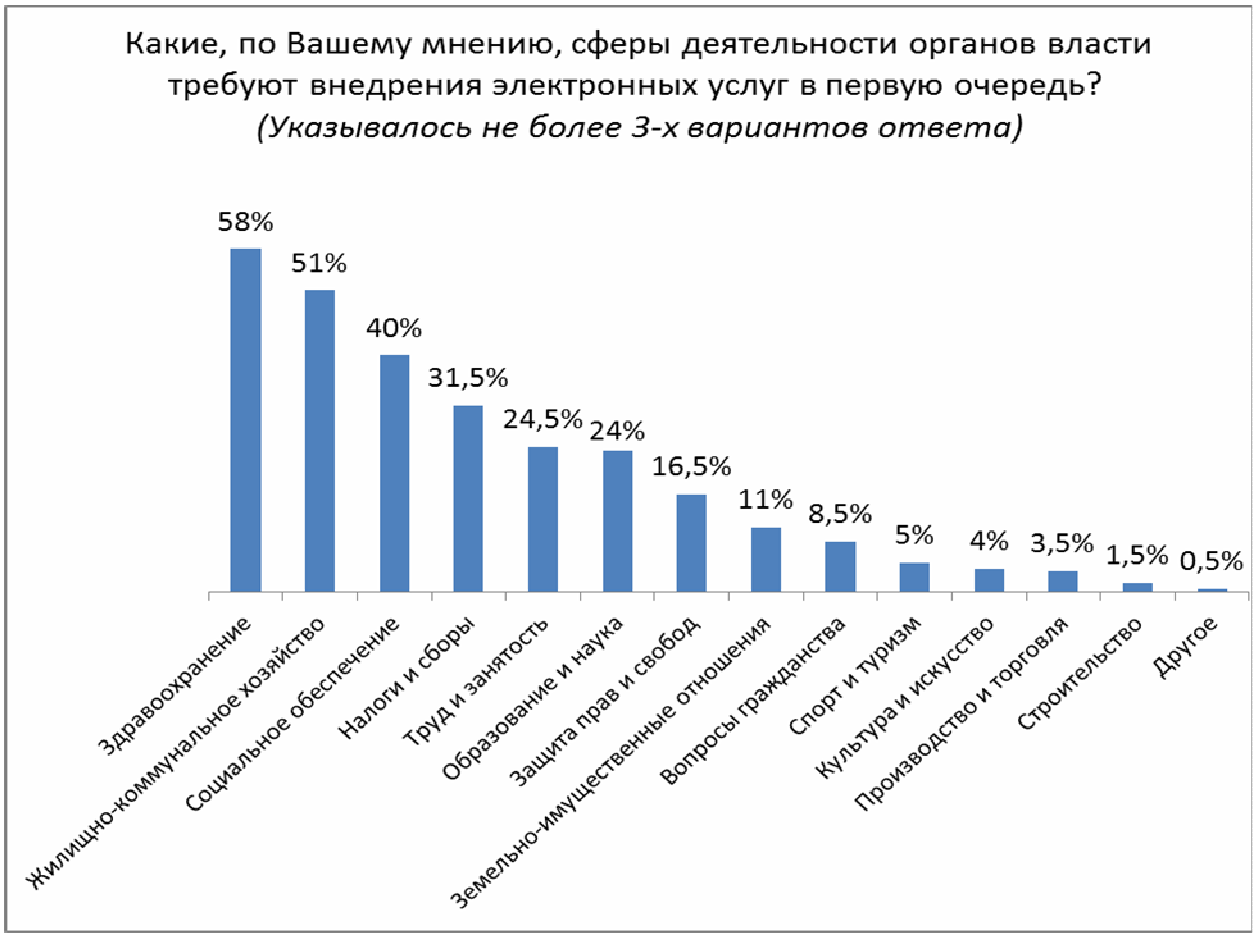
Предоставление госуслуг по принципу «одного окна» оценивается как полезная мера. Почти три четвертых респондентов (72%) согласны с мнением, что это позволит сэкономить время. Более половины (54%) считают, что в результате реализации принципа «одного окна» уменьшится количество требуемых документов и согласований. Вместе с тем, хотя и в меньшей мере, присутствуют опасения, что прием и выдача документов в одном месте может привести к возникновению путаницы с документами (10%) и замедлит их оформление (9%). Были получены и другие ответы: «это до конца не проработано, все равно будут существовать бумажные носители» и «возникнут очереди».

Подавляющее большинство опрошенных позитивно относятся к созданию многофункциональных центров, оказывающих услуги по первичной обработке документов и их регистрации. Причем если у 42,00% респондентов полезность этой меры вообще не вызывает сомнения, то 52,00% полагают, что работа многофункциональных

центров будет полезна только при наличии надежной системы защиты информации о заявителях.

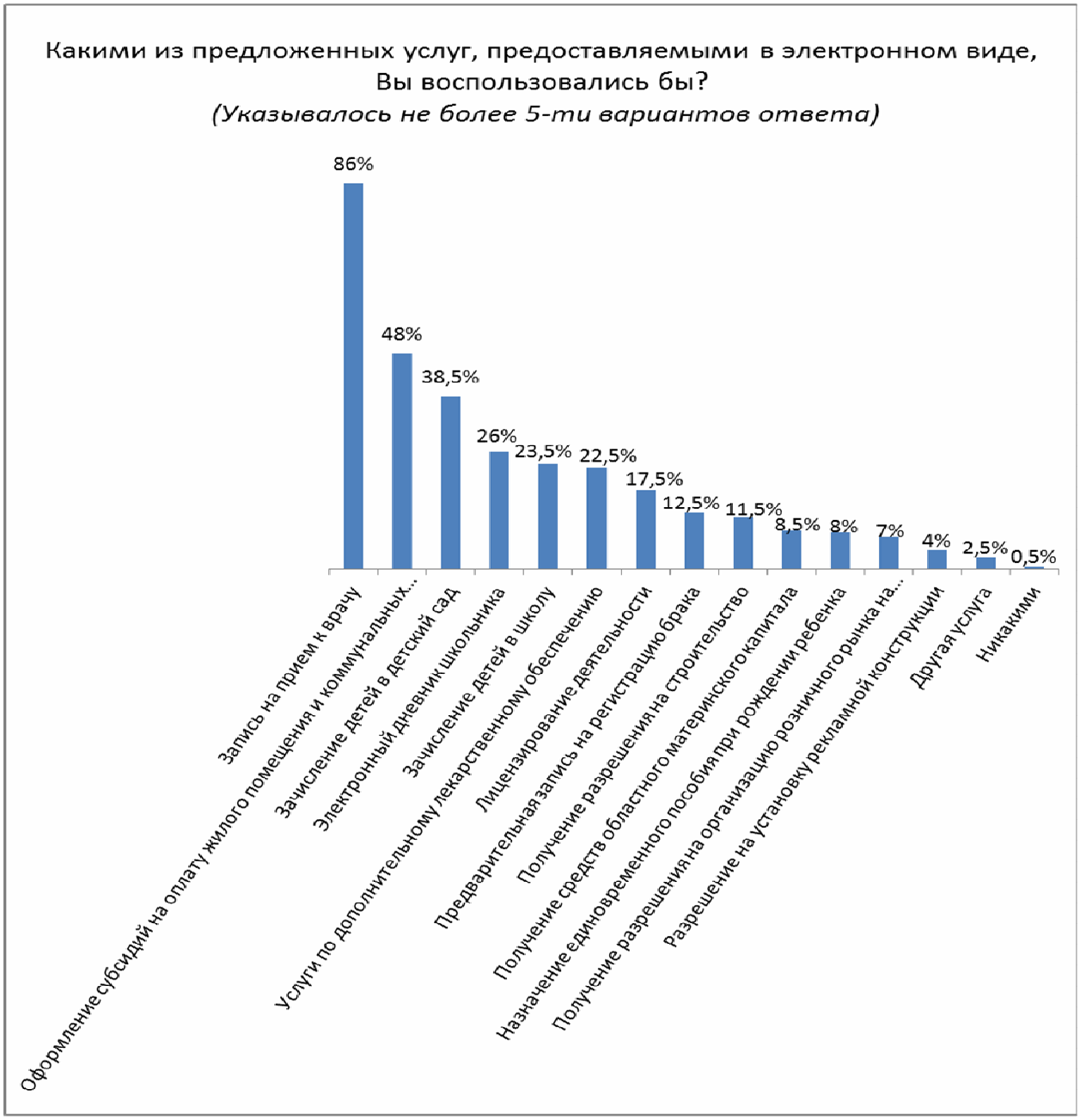
Позитивно оценивая переход на оказание госуслуг в электронном виде, более половины респондентов (58,00%) предпочли бы электронное обращение в органы государственной власти. Вместе с тем для каждого третьего (37,00%) более приемлемым остается традиционное личное обращение за получением госуслуги.

Респондентам предлагалось назвать сферы деятельности органов власти, требующие введения электронных услуг.



Ранжирование указанных сфер деятельности показывает приоритеты потребностей граждан в получении госуслуг в электронном виде. На первое место респонденты поставили здравоохранение (58%). На втором месте – жилищно коммунальное хозяйство (51%), на третьем – социальное обеспечение. Вторую по значимости группу составили налогообложение (31,5%), труд и занятость (24,5%), образование и наука (24%). В меньшей степени востребована оптимизация оказания услуг по вопросам защиты прав и свобод (16,5%), земельно-имущественных отношений (11%) и вопросов гражданства (8,5%). Наименьшая потребность в получении в госуслуг зафиксирована в области спорта и туризма (5%), культуры и искусства (4%), производства и торговли (3,5%), строительства (1,5%). Было предложено также осуществлять через Интернет «контроль за доходами».

Намерения респондентов воспользоваться госуслугами через Интернет в целом соответствуют их представлениям о том, какие сферы деятельности органов государственной власти требуют внедрения электронных услуг в первую очередь.



Наиболее востребованной оказалась запись на прием к врачу (86%). На втором месте – оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Этой услугой воспользовался бы почти каждый второй респондент (48%). Третье место занимает услуга по зачислению детей в детский сад (38%). Наряду с этим практически каждый четвертый испытывает потребность в получении электронных образовательных услуг – электронный дневник школьника (26%) и зачисление детей в школу (23,5%).

5. ДОВЕРИЕ ГРАЖДАН К ГОСУСЛУГАМ, ОКАЗЫВАЕМЫМ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Респондентам было предложено оценить качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг в г. Смоленске и г. Рославле. В целом жители этих городов не удовлетворены качеством обслуживания. Только 17,00% опрошенных удовлетворены качеством госуслуг, а тех, кто низко оценивает качество оказания госуслуг, – 83,00%. Причем у каждого четвертого (23,50%) зафиксирована крайняя степень неудовлетворенности.

При этом более половины респондентов несмотря ни на что доверяют форме обращения в органы государственной власти через Интернет, но каждый второй опрошенный (54,50%) имеет некоторые сомнения в том, что госуслуга будет оказана в случае электронной регистрации на ее получение.

При наличии очереди на получение госуслуг необходимо, прежде всего, обеспечить максимальную прозрачность ее ведения (54,00%). На второе место респонденты поставили предоставление оперативной информации об изменениях в очереди (43,00%). В наименьшей степени граждан интересует, каковы причины таких изменений (12,00%).

6. СТЕПЕНЬ ИНФОРМИРОВАННОСТИ О ПОРТАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Значительное большинство респондентов (79,50%) не осведомлены о Портале государственных и муниципальных услуг Смоленской области. Только пятая часть (20,50%) информирована о его функционировании.

Однако почти половина из осведомленных (41,46%) никогда не посещала соответствующий портал. 31,71% респондентов пользовались его услугами неоднократно, 26,83% – один раз.

Подавляющее большинство пользователей регионального портала госуслуг http://pgu.admin-smolensk.ru получили необходимые сведения. Причем каждый второй респондент (50,00%) нашел исчерпывающую информацию по интересующим его вопросам.

Удовлетворенность работой портала госуслуг Смоленской области подтверждается тем, что большинство из пользовавшихся им респондентов (79,17%) намереваются вновь обратиться к его услугам.

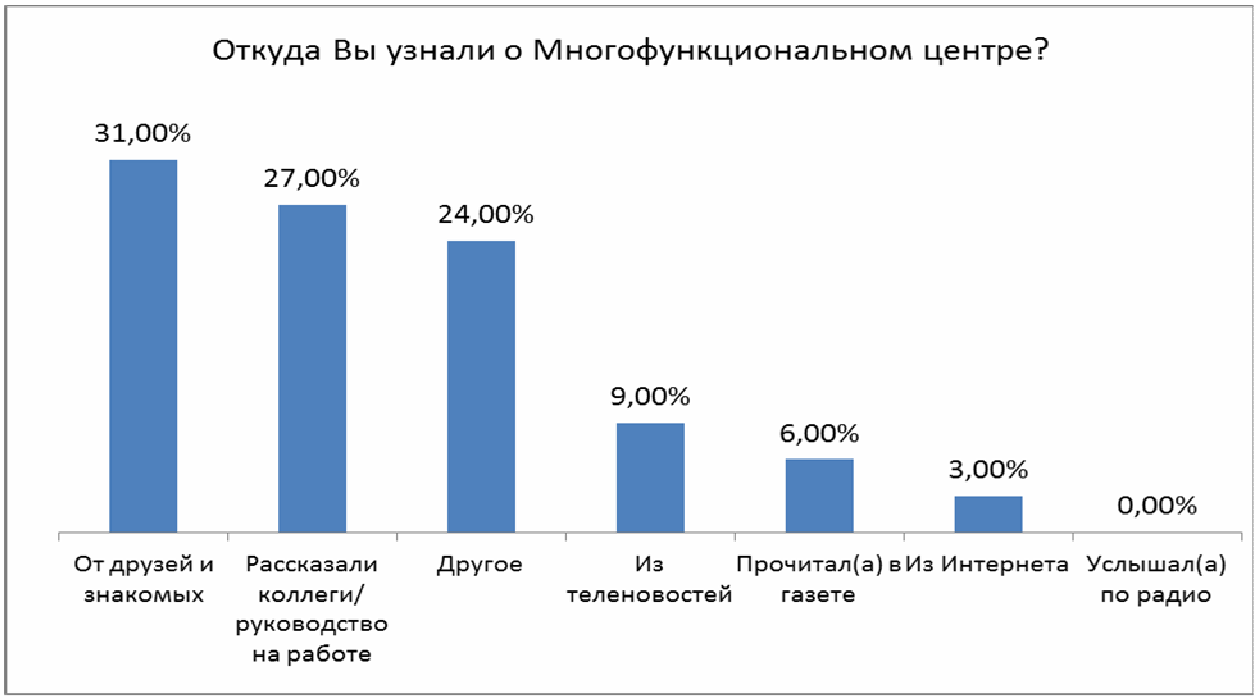
7. РАБОТА РОСЛАВЛЬСКОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

(ТОЛЬКО ДЛЯ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРОЖИВАЮЩИХ В Г. РОСЛАВЛЕ)

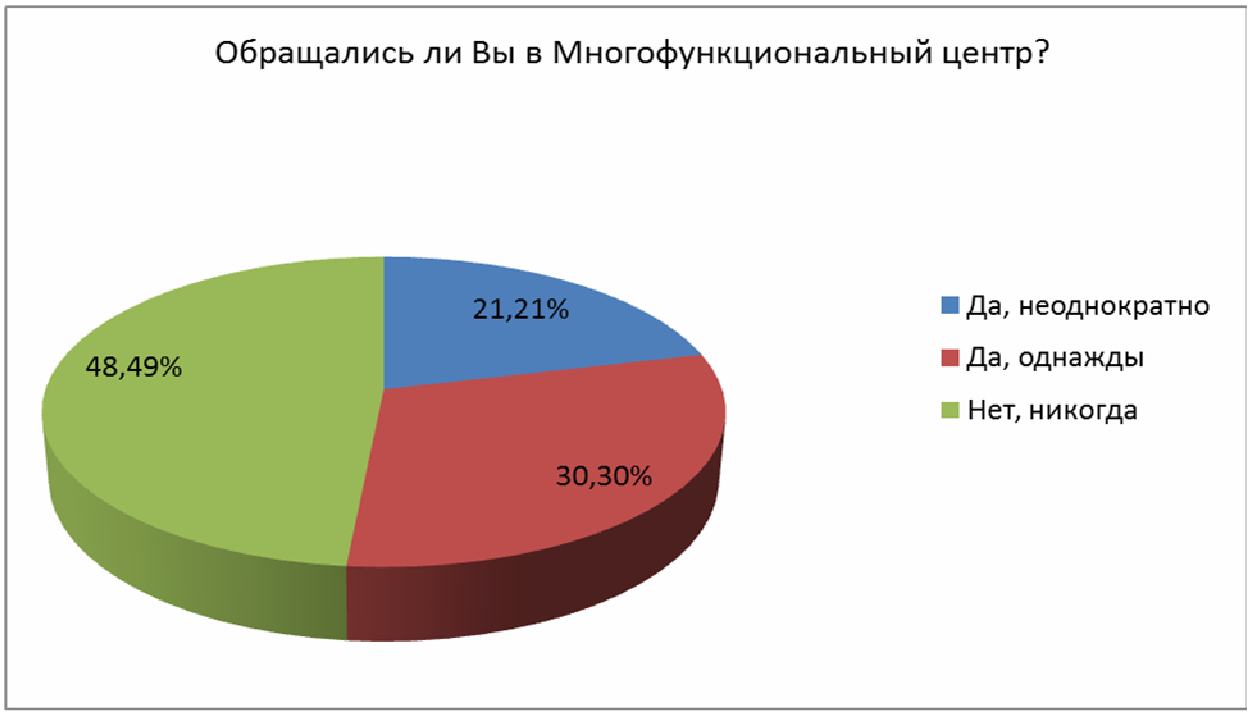
Большинство опрошенных (66,00%) информированы о Рославльском многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг, однако каждый третий респондент, проживающий в г. Рославле не знает о его существовании. Респонденты, которые не осведомлены о многофункциональном центре проживают, в наиболее удаленных от места его расположения частях города.

Основными источниками получения инофрмации о Рославльском многофункциональном центре являются следующие. Почти каждый третий (31%) узнал о существовании центра от друзей и знакомых. Каждый четвертый (27%) получил информацию на работе – от коллег и руководства. Собственные варианты ответа указали 24% респондентов. Для половины из них источниками информации о центре стали представители органов государственной и муниципальной власти (администрация города, регпалата, госслужащие), другая часть

респондентов получила визульную информацию («увидел», «живу рядом», «рядом живет сын»).



Среди информированных респондентов (33 человека) почти половина (48,49%) никогда не обращались в многофункциональный центр, а около трети опрошенных (30,30%) воспользовались его услугами только один раз. Многократное обращение зафиксировано у 21,21% респондентов.



На вопрос, почему Вы не обращались в Многофункциональный центр респондентам (16 человек) были предложены следущие варианты ответа: «далеко добираться», «не вижу смысла в его работе» и «другое». Подавляющее большинство респондентов (87,50%) предпочли дать свой вариант ответа. Среди указаных причин доминирует отсутствие необходимости в его услугах «не было надобности, необходимости, причин» – 68,75%. Это может быть вызвано недостаточной степенью информированности населения о деятельности центра.

Приложения

Приложение 1

Анкета

Уважаемые Смоляне!
Смоленский государственный университет по заказу Департамента Смоленской области по информационным технологиям, связи и обеспечению предоставления услуг в электронном виде изучает осведомленность населения города о получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

От Вашей искренности и точности при ответах на вопросы анкеты будет зависеть достоверность результатов всего исследования. Мы гарантируем, что Ваши личные оценки и высказывания не будут разглашаться и после компьютерной обработки всех анкет будут использованы в обобщенном виде.

1. Пользуетесь ли Вы информационными услугами в сети Интернет?

1.1. Да;
1.2. Нет *(переход к вопросу 3)*.

2. Доверяете ли Вы информации, полученной на официальных информационных порталах?

2.1. Да, полностью доверяю;
2.2. Скорее доверяю, чем нет;
2.3. Скорее нет, чем да;
2.4. Нет, не доверяю;
2.5. Затрудняюсь ответить.

3. Известно ли Вам о существовании Портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru?

3.1. Да, мне известно о портале;
3.2. Нет, ничего не знаю о нем *(переход к вопросу 7)*.

4. Пользовались ли Вы услугами этого Портала?

4.1. Да, неоднократно;
4.2. Да, однажды;
4.3. Нет, никогда *(переход к вопросу 7)*.

5. Удалось ли Вам получить необходимую информацию на Портале www.gosuslugi.ru?

5.1. Получил(а) всю необходимую информацию;
5.2. Получил(а) информацию, но не в полном объеме;
5.3. Не получил(а) искомой информации.

6. Считаете ли Вы необходимым переход на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде?

6.1. Да;
6.2. Нет;
6.3. Затрудняюсь ответить.

7. Как Вы считаете, перевод госуслуг в электронный вид необходим, прежде всего, для *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)***:**

7.1. Борьбы с коррупцией;
7.2. Уменьшения числа чиновников;
7.3. Сокращения сроков оказания услуг;
7.4. Уменьшения количества справок и согласований;
7.5. Другое _____ *(укажите)*;
7.6. Затрудняюсь ответить.

8. Как, на Ваш взгляд, отразится перевод в электронный вид госуслуг на качестве их предоставления? *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)*

8.1. Госуслуги станут более доступны;
8.2. Повысится эффективность работы чиновников;
8.3. Станет более прозрачной работа органов власти;
8.4. Будет обеспечен контроль над деятельностью органов власти;
8.5. Упростится процедура обращения в органы власти;
8.6. Сократятся сроки рассмотрения документов;
8.7. Повысится комфортность получения госуслуг;
8.8. Другое _____*(укажите);*
8.9. Никак не скажется.

9. Будет ли перевод госуслуг в Интернет способствовать уменьшению коррупции во власти?

9.1. Да, она значительно уменьшится;
9.2. Да, она несколько уменьшится;
9.3. Нет, никак не повлияет.

10. Как Вы относитесь к получению госуслуг по принципу «одного окна», предполагающего прием и выдачу документов в одном месте? *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)*

10.1. Это полезная мера, т.к. позволит сэкономить время заявителя;
10.2. Это полезная мера, т.к. уменьшится количество требуемых документов и согласований;
10.3. Эта мера вредна, т.к. приведет к возникновению путаницы с документами;
10.4. Эта мера вредна, т.к. замедлит оформление документов;
10.5. Другое _____*(укажите)*;
10.6. Затрудняюсь ответить.

11. Будет ли, на Ваш взгляд, иметь пользу создание многофункциональных центров, которые будут работать по принципу «одного окна», т.е. оказывать услуги по первичной обработке документов, их регистрации и выдаче заявителям?

11.1. Несомненно, это полезная мера;
11.2. Будет иметь пользу только при наличии надежной системы защиты информации о заявителях;
11.3. Эта мера не будет полезна;
11. 4. Принесет только вред.

12. Если бы Вам предложили выбрать способ обращения в органы государственной власти, какой из них Вы бы предпочли?

12.1. Традиционное личное обращение;
12.2. Электронное обращение через Интернет;
12.3. Затрудняюсь ответить.

13. Какие, по Вашему мнению, сферы деятельности органов власти требуют внедрения электронных услуг в первую очередь? *(Можно указать не более 3-х вариантов ответа)*

13.1. Здравоохранение;
13.2. Образование и наука;
13.3. Культура и искусство;
13.4. Социальное обеспечение;
13.5. Защита прав и свобод;
13.6. Труд и занятость;
13.7. Жилищно-коммунальное хозяйство;
13.8. Налоги и сборы;
13.9. Земельно-имущественные отношения;
13.10. Строительство;
13.11. Производство и торговля;
13.12. Вопросы гражданства;
13.13. Спорт и туризм;
13.14. Другое _____*(укажите)*.

14. Какими из предложенных услуг, предоставляемых в электронном виде, Вы воспользовались бы?
(Можно указать не более 5-ти вариантов ответа)

14.1. Запись на прием к врачу;
14.2. Услуги по дополнительному лекарственному обеспечению;
14.3. Зачисление детей в детский сад;
14.4. Зачисление детей в школу;
14.5. Электронный дневник школьника;
14.6. Предварительная запись на регистрацию брака;
14.7. Получение средств областного материнского капитала;
14.8. Назначение единовременного пособия при рождении ребенка;
14.9. Оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
14.10. Получение разрешения на строительство;
14.11. Лицензирование деятельности;
14.12. Разрешение на установку рекламной конструкции;
14.13. Получение разрешения на организацию розничного рынка на территории муниципального образования;
14.14. Другая услуга _____*(укажите)*.

15. Удовлетворены ли Вы качеством оказания государственных и муниципальных услуг в нашем городе?

15.1. Полностью удовлетворен;
15.2. Скорее да, чем нет;
15.3. Скорее нет, чем да;
15.4. Абсолютно не удовлетворен.

16. Будете ли Вы уверены в том, что Вам гарантированно окажут госуслугу, если Вы зарегистрировались на ее получение через Интернет?

16.1. Да, несомненно;
16.2. Скорее да, чем нет;
16.3. Скорее нет, чем да;
16.4. Нет.

17. Если на оказание услуг есть очередь, то главное, чтобы обеспечивалась *(Укажите не более 1-го варианта ответа)***:**

17.1. Максимальная прозрачность ее ведения;
17.2. Оперативная информация об изменениях в очереди;
17.3. Указание причин изменений в очереди.

18. Знаете ли Вы о Портале государственных и муниципальных услуг Смоленской области http://pgu.admin-smolensk.ru ?

18.1. Да, мне известно о портале;
18.2. Нет, ничего не знаю о нем *(переход к вопросу 23).*

19. Как часто Вы пользовались услугами этого Портала?

19.1. Несколько раз;
19.2. Однажды;
19.3. Никогда *(переход к вопросу 23).*

20. Удалось ли Вам получить на Портале госуслуг Смоленской области необходимую информацию?

20.1. Да, получил(а) всю необходимую информацию;
20.2. Да, получил(а) информацию, но не в полном объеме;
20.3. Нет, не получил(а) искомой информации;
20.4. Затрудняюсь ответить.

21. Оцените Портал госуслуг Смоленской области по следующим параметрам:

	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
21.1. Дизайн Портала			
21.2. Удобство поиска информации			
21.3. Полнота предоставленной информации			
21.4. Полезность предоставленной информации			
21.5. Работоспособность ссылок			

22. Собираетесь ли Вы в ближайшее время воспользоваться госуслугами через Интернет?

22.1. Да, воспользуюсь;
22.2. Нет, не собираюсь.

23. Ваш пол (Определяется визуально).

23.1. Мужской;
23.2. Женский.

24. Ваш возраст (Определяется визуально).

24.1. 18-24 лет;
24.2. 25-34 лет;
24.3. 35-44 лет;
24.4. 45-54 лет;
24.5. 55 и старше.

25. Ваше образование

25.1. Среднее;
25.2. Среднее специальное;
25.3. Незаконченное высшее;
25.4. Высшее.

26. Ваш социальный статус

26.1. Служащий;
26.2. Рабочий;
26.3. Представитель бизнеса;
26.4. Учащийся, студент;
26.5. Пенсионер;
26.6. Безработный;
26.7. Другое _____*(укажите)*.

Благодарим за участие в опросе!

Анкета

Уважаемые жители г. Рославля!

Смоленский государственный университет по заказу Департамента Смоленской области по информационным технологиям, связи и обеспечению предоставления услуг в электронном виде изучает осведомленность населения города о получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

От Вашей искренности и точности при ответах на вопросы анкеты будет зависеть достоверность результатов всего исследования. Мы гарантируем, что Ваши личные оценки и высказывания не будут разглашаться и после компьютерной обработки всех анкет будут использованы в обобщенном виде.

1. Пользуетесь ли Вы информационными услугами в сети Интернет?

1.1. Да;
1.2. Нет *(переход к вопросу 3)*.

2. Доверяете ли Вы информации, полученной на официальных информационных порталах?

2.1. Да, полностью доверяю;
2.2. Скорее доверяю, чем нет;
2.3. Скорее нет, чем да;
2.4. Нет, не доверяю;
2.5. Затрудняюсь ответить.

3. Известно ли Вам о существовании Портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru?

3.1. Да, мне известно о портале;
3.2. Нет, ничего не знаю о нем *(переход к вопросу 7)*.

4. Пользовались ли Вы услугами этого Портала?

4.1. Да, неоднократно;
4.2. Да, однажды;
4.3. Нет, никогда *(переход к вопросу 7).*

5. Удалось ли Вам получить необходимую информацию на Портале www.gosuslugi.ru?

5.1. Получил(а) всю необходимую информацию;
5.2. Получил(а) информацию, но не в полном объеме;
5.3. Не получил(а) искомой информации.

6. Считаете ли Вы необходимым переход на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде?

6.1. Да;
6.2. Нет;
6.3. Затрудняюсь ответить.

7. Как Вы считаете, перевод госуслуг в электронный вид необходим, прежде всего, для *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)***:**

7.1. Борьбы с коррупцией;
7.2. Уменьшения числа чиновников;
7.3. Сокращения сроков оказания услуг;
7.4. Уменьшения количества справок и согласований;
7.5. Другое _____ *(укажите)*;
7.6. Затрудняюсь ответить.

8. Как, на Ваш взгляд, отразится перевод в электронный вид госуслуг на качестве их предоставления? *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)*

8.1. Госуслуги станут более доступны;
8.2. Повысится эффективность работы чиновников;
8.3. Станет более прозрачной работа органов власти;
8.4. Будет обеспечен контроль над деятельностью органов власти;
8.5. Упростится процедура обращения в органы власти;
8.6. Сократятся сроки рассмотрения документов;
8.7. Повысится комфортность получения госуслуг;
8.8. Другое _____*(укажите);*
8.9. Никак не скажется.

9. Будет ли перевод госуслуг в Интернет способствовать уменьшению коррупции во власти?

9.1. Да, она значительно уменьшится;
9.2. Да, она несколько уменьшится;
9.3. Нет, никак не повлияет.

10. Как Вы относитесь к получению госуслуг по принципу «одного окна», предполагающего прием и выдачу документов в одном месте? *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)*

10.1. Это полезная мера, т.к. позволит сэкономить время заявителя;
10.2. Это полезная мера, т.к. уменьшится количество требуемых документов и согласований;
10.3. Эта мера вредна, т.к. приведет к возникновению путаницы с документами;
10.4. Эта мера вредна, т.к. замедлит оформление документов;
10.5. Другое _____*(укажите)*;
10.6. Затрудняюсь ответить.

11. Будет ли, на Ваш взгляд, иметь пользу создание многофункциональных центров, которые будут работать по принципу «одного окна», т.е. оказывать услуги по первичной обработке документов, их регистрации и выдаче заявителям?

11.1. Несомненно, это полезная мера;
11.2. Будет иметь пользу только при наличии надежной системы защиты информации о заявителях;
11.3. Эта мера не будет полезна;
11. 4. Принесет только вред.

12. Если бы Вам предложили выбрать способ обращения в органы государственной власти, какой из них Вы бы предпочли?

12.1. Традиционное личное обращение;
12.2. Электронное обращение через Интернет;
12.3. Затрудняюсь ответить.

13. Какие, по Вашему мнению, сферы деятельности органов власти требуют внедрения электронных услуг в первую очередь? *(Можно указать не более 3-х вариантов ответа)*

13.1. Здравоохранение;
13.2. Образование и наука;
13.3. Культура и искусство;
13.4. Социальное обеспечение;
13.5. Защита прав и свобод;
13.6. Труд и занятость;
13.7. Жилищно-коммунальное хозяйство;
13.8. Налоги и сборы;
13.9. Земельно-имущественные отношения;
13.10. Строительство;
13.11. Производство и торговля;
13.12. Вопросы гражданства;
13.13. Спорт и туризм;
13.14. Другое _____*(укажите)*.

14. Какими из предложенных услуг, предоставляемых в электронном виде, Вы воспользовались бы?
(Можно указать не более 5-ти вариантов ответа)

14.1. Запись на прием к врачу;
14.2. Услуги по дополнительному лекарственному обеспечению;
14.3. Зачисление детей в детский сад;
14.4. Зачисление детей в школу;
14.5. Электронный дневник школьника;
14.6. Предварительная запись на регистрацию брака;
14.7. Получение средств областного материнского капитала;
14.8. Назначение единовременного пособия при рождении ребенка;
14.9. Оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
14.10. Получение разрешения на строительство;
14.11. Лицензирование деятельности;
14.12. Разрешение на установку рекламной конструкции;
14.13. Получение разрешения на организацию розничного рынка на территории муниципального образования;
14.14. Другая услуга _____*(укажите)*.

15. Удовлетворены ли Вы качеством оказания государственных и муниципальных услуг в нашем городе?

15.1. Полностью удовлетворен;
15.2. Скорее да, чем нет;
15.3. Скорее нет, чем да;
15.4. Абсолютно не удовлетворен.

16. Будете ли Вы уверены в том, что Вам гарантированно окажут госуслугу, если Вы зарегистрировались на ее получение через Интернет?

16.1. Да, несомненно;
16.2. Скорее да, чем нет;
16.3. Скорее нет, чем да;
16.4. Нет.

17. Если на оказание услуг есть очередь, то главное, чтобы обеспечивалась *(Укажите не более 1-го варианта ответа)***:**

17.1. Максимальная прозрачность ее ведения;
17.2. Оперативная информация об изменениях в очереди;
17.3. Указание причин изменений в очереди.

18. Знаете ли Вы о Портале государственных и муниципальных услуг Смоленской области http://pgu.admin-smolensk.ru ?

18.1. Да, мне известно о портале;
18.2. Нет, ничего не знаю о нем *(переход к вопросу 23).*

19. Как часто Вы пользовались услугами этого Портала?

19.1. Несколько раз;
19.2. Однажды;
19.3. Никогда *(переход к вопросу 23).*

20. Удалось ли Вам получить на Портале госуслуг Смоленской области необходимую информацию?

20.1. Да, получил(а) всю необходимую информацию;
20.2. Да, получил(а) информацию, но не в полном объеме;
20.3. Нет, не получил(а) искомой информации;
20.4. Затрудняюсь ответить.

21. Оцените Портал госуслуг Смоленской области по следующим параметрам:

	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
21.1. Дизайн Портала			
21.2. Удобство поиска информации			
21.3. Полнота предоставленной информации			
21.4. Полезность предоставленной информации			
21.5. Работоспособность ссылок			

22. Собираетесь ли Вы в ближайшее время воспользоваться госуслугами через Интернет?

22.1. Да, воспользуюсь;
22.2. Нет, не собираюсь

23. Знаете ли Вы о Рославльском многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению?

23.1. Да, знаю;
23.2. Нет, не знаю (Переход к вопросу 27).

24. Откуда Вы узнали о Многофункциональном центре?

24.1. Прочитал в газете;
24.2. Услышал по радио;
24.3. Из теленовостей;
24.4. Из Интернета;
24.5. Рассказали коллеги/ руководство на работе;
24.6. От друзей и знакомых;
24.7. Другое _____ (укажите).

25. Обращались ли Вы в Многофункциональный центр?

25.1. Да, неоднократно (Переход к вопросу 27);
25.2. Да, однажды (Переход к вопросу 27);
25.3. Нет, никогда.

26. Почему Вы не обращались в Многофункциональный центр?

26.1. Далеко добираться;
26.2. Не вижу смысла в его работе;
26.3. Другое _____ (укажите).

27. Ваш пол (Определяется визуально).

27.1. Мужской;
27.2. Женский.

28. Ваш возраст (Определяется визуально).

28.1. 18-24 лет;
28.2. 25-34 лет;
28.3. 35-44 лет;
28.4. 45-54 лет;
28.5. 55 и старше.

29. Ваше образование

29.1. Среднее;
29.2. Среднее специальное;
29.3. Незаконченное высшее;
29.4. Высшее.

30. Ваш социальный статус

30.1. Служащий;
30.2. Рабочий;
30.3. Представитель бизнеса;
30.4. Учащийся, студент;
30.5. Пенсионер;
30.6. Безработный;
30.7. Другое _____*(укажите)*.

Благодарим за участие в опросе!

Приложение 2

Опросный лист к анкете (г. Смоленск) Номер анкеты_____

Ф.И.О. Интервьюера _____

1. Пользуетесь ли Вы информационными услугами в сети Интернет?			
2. Доверяете ли Вы информации, полученной на официальных информационных порталах?			
3. Известно ли Вам о существовании Портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru?			
4. Пользовались ли Вы услугами этого Портала?			
5. Удалось ли Вам получить необходимую информацию на Портале www.gosuslugi.ru?			
6. Считаете ли Вы необходимым переход на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде?			
7. Как Вы считаете, перевод госуслуг в электронный вид необходим, прежде всего, для			
8. Как, на Ваш взгляд, отразится перевод в электронный вид госуслуг на качестве их предоставления?			
9. Будет ли перевод госуслуг в Интернет способствовать уменьшению коррупции во власти?			
10. Как Вы относитесь к получению госуслуг по принципу «одного окна», предполагающего прием и выдачу документов в одном месте?			
11. Будет ли, на Ваш взгляд, иметь пользу создание многофункциональных центров, которые будут работать по принципу «одного окна», т.е. оказывать услуги по первичной обработке документов, их регистрации и выдаче заявителям?			
12. Если бы Вам предложили выбрать способ обращения в органы государственной власти, какой из них Вы бы предпочли?			
13. Какие, по Вашему мнению, сферы деятельности органов власти требуют внедрения электронных услуг в первую очередь?			
14. Какими из предложенных услуг, предоставляемых в электронном виде, Вы воспользовались бы?			
15. Удовлетворены ли Вы качеством оказания государственных и муниципальных услуг в Вашем городе?			
16. Будете ли Вы уверены в том, что Вам гарантированно окажут госуслугу, если Вы зарегистрировались на ее получение через Интернет?			
17. Если на оказание услуг есть очередь, то главное, чтобы обеспечивалась			
18. Знаете ли Вы о Портале государственных и муниципальных услуг Смоленской области http://pgu.admin-smolensk.ru?			

19. Как часто Вы пользовались услугами этого Портала?					
20. Удалось ли Вам получить на Портале госуслуг Смоленской области необходимую информацию?					
21. Оцените Портал госуслуг Смоленской области по следующим параметрам:	1	2	3	4	5
22. Собираетесь ли Вы в ближайшее время воспользоваться госуслугами через Интернет?					
23. Ваш пол					
24. Ваш возраст					
25. Ваше образование					
26. Ваш социальный статус					

Опросный лист к анкете (г. Рославль) Номер анкеты_____

Ф.И.О. Интервьюера _____

1. Пользуетесь ли Вы информационными услугами в сети Интернет?			
2. Доверяете ли Вы информации, полученной на официальных информационных порталах?			
3. Известно ли Вам о существовании Портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru?			
4. Пользовались ли Вы услугами этого Портала?			
5. Удалось ли Вам получить необходимую информацию на Портале www.gosuslugi.ru?			
6. Считаете ли Вы необходимым переход на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде?			
7. Как Вы считаете, перевод госуслуг в электронный вид необходим, прежде всего, для			
8. Как, на Ваш взгляд, отразится перевод в электронный вид госуслуг на качестве их предоставления?			
9. Будет ли перевод госуслуг в Интернет способствовать уменьшению коррупции во власти?			
10. Как Вы относитесь к получению госуслуг по принципу «одного окна», предполагающего прием и выдачу документов в одном месте?			
11. Будет ли, на Ваш взгляд, иметь пользу создание многофункциональных центров, которые будут работать по принципу «одного окна», т.е. оказывать услуги по первичной обработке документов, их регистрации и выдаче заявителям?			
12. Если бы Вам предложили выбрать способ обращения в органы государственной власти, какой из них Вы бы предпочли?			
13. Какие, по Вашему мнению, сферы деятельности органов власти требуют внедрения электронных услуг в первую очередь?			
14. Какими из предложенных услуг, предоставляемых в электронном виде, Вы воспользовались бы?			
15. Удовлетворены ли Вы качеством оказания государственных и муниципальных услуг в Вашем городе?			
16. Будете ли Вы уверены в том, что Вам гарантированно окажут госуслугу, если Вы зарегистрировались на ее получение через Интернет?			
17. Если на оказание услуг есть очередь, то главное, чтобы обеспечивалась			
18. Знаете ли Вы о Портале государственных и муниципальных услуг Смоленской области http://pgu.admin-smolensk.ru?			
19. Как часто Вы пользовались услугами этого Портала?			
20. Удалось ли Вам получить на Портале госуслуг Смоленской области необходимую информацию?			

21. Оцените Портал госуслуг Смоленской области по следующим параметрам:	1	2	3	4	5

22. Собираетесь ли Вы в ближайшее время воспользоваться госуслугами через Интернет?	
23. Знаете ли Вы о Рославльском многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению?	
24. Откуда Вы узнали о Многофункциональном центре?	
25. Обращались ли Вы в Многофункциональный центр?	
26. Почему Вы не обращались в Многофункциональный центр?	
27. Ваш пол	
28. Ваш возраст	
29. Ваше образование	
30. Ваш социальный статус	

Приложение 3

Карточки (г. Смоленск)

Карточка 1
К вопросу № 2

1. Да, полностью доверяю;
2. Скорее доверяю, чем нет;
3. Скорее нет, чем да;
4. Нет, не доверяю.

Карточка 2
К вопросу № 5

1. Получил(а) всю необходимую информацию;
2. Получил(а) информацию, но не в полном объеме;
3. Не получил(а) искомой информации.

Карточка 3
К вопросу № 7

(Укажите не более 3-х вариантов ответа)

1. Борьбы с коррупцией;
2. Уменьшения числа чиновников;
3. Сокращения сроков оказания услуг;
4. Уменьшения количества справок и согласований;
5. Другое (укажите).

Карточка 4
К вопросу № 8

(Укажите не более 3-х вариантов ответа)

1. Госуслуги станут более доступны;
2. Повысится эффективность работы чиновников;
3. Станет более прозрачной работа органов власти;
4. Будет обеспечен контроль над деятельностью органов власти;
5. Упростится процедура обращения в органы власти;
6. Сократятся сроки рассмотрения документов;
7. Повысится комфортность получения госуслуг;
8. Другое (укажите).

Карточка 5
К вопросу № 9

1. Да, она значительно уменьшится;
2. Да, она несколько уменьшится;
3. Нет, никак не повлияет.

Карточка 6
К вопросу № 10
(Укажите не более 3-х вариантов ответа)

1. Это полезная мера, т.к. позволит сэкономить время заявителя;
2. Это полезная мера, т.к. уменьшится количество требуемых документов и согласований;
3. Эта мера вредна, т.к. приведет к возникновению путаницы с документами;
4. Эта мера вредна, т.к. замедлит оформление документов;
5. Другое (укажите).

Карточка 7
К вопросу № 11

1. Несомненно, это полезная мера;
2. Будет иметь пользу только при наличии надежной системы защиты информации о заявителях;
3. Эта мера не будет полезна;
4. Принесет только вред.

Карточка 8
К вопросу № 13
(Укажите не более 3-х вариантов ответа)

1. Здравоохранение;
2. Образование и наука;
3. Культура и искусство;
4. Социальное обеспечение;
5. Защита прав и свобод;
6. Труд и занятость;
7. Жилищно-коммунальное хозяйство;
8. Налоги и сборы;
9. Земельно-имущественные отношения;
10. Строительство;
11. Производство и торговля;
12. Вопросы гражданства;
13. Спорт и туризм;
14. Другое (укажите).

Карточка 9
К вопросу № 14
(Укажите не более 5-ти вариантов ответа)

1. Запись на прием к врачу;
2. Услуги по дополнительному лекарственному обеспечению;
3. Зачисление детей в детский сад;
4. Зачисление детей в школу;
5. Электронный дневник школьника;
6. Предварительная запись на регистрацию брака;
7. Получение средств областного материнского капитала;
8. Назначение единовременного пособия при рождении ребенка;
9. Оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
10. Получение разрешения на строительство;
11. Лицензирование деятельности;
12. Разрешение на установку рекламной конструкции;
13. Получение разрешения на организацию розничного рынка на территории муниципального образования;
14. Другая услуга (укажите).

Карточка 10
К вопросу № 15

1. Полностью удовлетворен;
2. Скорее да, чем нет;
3. Скорее нет, чем да;
4. Абсолютно не удовлетворен.

Карточка 11
К вопросу № 16

1. Да, несомненно;
2. Скорее да, чем нет;
3. Скорее нет, чем да;
4. Нет.

Карточка 12
К вопросу № 17
(Укажите не более 1-го варианта ответа)

1. Максимальная прозрачность ее ведения;
2. Оперативная информация об изменениях в очереди;
3. Указание причин изменений в очереди.

Карточка 13
К вопросу № 20

1. Да, получил(а) всю необходимую информацию;
2. Да, получил(а) информацию, но не в полном объеме;
3. Нет, не получил(а) искомой информации.

Карточка 14
К вопросу № 21

	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1. Дизайн Портала			
2. Удобство поиска информации			
3. Полнота предоставленной информации			
4. Полезность предоставленной информации			
5. Работоспособность ссылок			

Карточки (г. Рославль)

Карточка 1
К вопросу № 2

1. Да, полностью доверяю;
2. Скорее доверяю, чем нет;
3. Скорее нет, чем да;
4. Нет, не доверяю.

Карточка 2
К вопросу № 5

1. Получил(а) всю необходимую информацию;
2. Получил(а) информацию, но не в полном объеме;
3. Не получил(а) искомой информации.

Карточка 3
К вопросу № 7

(Укажите не более 3-х вариантов ответа)

1. Борьбы с коррупцией;
2. Уменьшения числа чиновников;
3. Сокращения сроков оказания услуг;
4. Уменьшения количества справок и согласований;
5. Другое (укажите).

Карточка 4
К вопросу № 8

(Укажите не более 3-х вариантов ответа)

1. Госуслуги станут более доступны;
2. Повысится эффективность работы чиновников;
3. Станет более прозрачной работа органов власти;
4. Будет обеспечен контроль над деятельностью органов власти;
5. Упростится процедура обращения в органы власти;
6. Сократятся сроки рассмотрения документов;
7. Повысится комфортность получения госуслуг;
8. Другое (укажите).

Карточка 5
К вопросу № 9

1. Да, она значительно уменьшится;
2. Да, она несколько уменьшится;
3. Нет, никак не повлияет.

Карточка 6
К вопросу № 10
(Укажите не более 3-х вариантов ответа)

1. Это полезная мера, т.к. позволит сэкономить время заявителя;
2. Это полезная мера, т.к. уменьшится количество требуемых документов и согласований;
3. Эта мера вредна, т.к. приведет к возникновению путаницы с документами;
4. Эта мера вредна, т.к. замедлит оформление документов;
5. Другое (укажите).

Карточка 7
К вопросу № 11

1. Несомненно, это полезная мера;
2. Будет иметь пользу только при наличии надежной системы защиты информации о заявителях;
3. Эта мера не будет полезна;
4. Принесет только вред.

Карточка 8
К вопросу № 13
(Укажите не более 3-х вариантов ответа)

1. Здравоохранение;
2. Образование и наука;
3. Культура и искусство;
4. Социальное обеспечение;
5. Защита прав и свобод;
6. Труд и занятость;
7. Жилищно-коммунальное хозяйство;
8. Налоги и сборы;
9. Земельно-имущественные отношения;
10. Строительство;
11. Производство и торговля;
12. Вопросы гражданства;
13. Спорт и туризм;
14. Другое (укажите).

Карточка 9
К вопросу № 14
(Укажите не более 5-ти вариантов ответа)

1. Запись на прием к врачу;
2. Услуги по дополнительному лекарственному обеспечению;
3. Зачисление детей в детский сад;
4. Зачисление детей в школу;
5. Электронный дневник школьника;
6. Предварительная запись на регистрацию брака;
7. Получение средств областного материнского капитала;
8. Назначение единовременного пособия при рождении ребенка;
9. Оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
10. Получение разрешения на строительство;
11. Лицензирование деятельности;
12. Разрешение на установку рекламной конструкции;
13. Получение разрешения на организацию розничного рынка на территории муниципального образования;
14. Другая услуга (укажите).

Карточка 10
К вопросу № 15

1. Полностью удовлетворен;
2. Скорее да, чем нет;
3. Скорее нет, чем да;
4. Абсолютно не удовлетворен.

Карточка 11
К вопросу № 16

1. Да, несомненно;
2. Скорее да, чем нет;
3. Скорее нет, чем да;
4. Нет.

Карточка 12
К вопросу № 17
(Укажите не более 1-го варианта ответа)

1. Максимальная прозрачность ее ведения;
2. Оперативная информация об изменениях в очереди;
3. Указание причин изменений в очереди.

Карточка 13
К вопросу № 20

1. Да, получил(а) всю необходимую информацию;
2. Да, получил(а) информацию, но не в полном объеме;
3. Нет, не получил(а) искомой информации.

Карточка 14
К вопросу № 21

	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1. Дизайн Портала			
2. Удобство поиска информации			
3. Полнота предоставленной информации			
4. Полезность предоставленной информации			
5. Работоспособность ссылок			

Карточка 15
К вопросу № 24

1. Прочитал в газете;
2. Услышал по радио;
3. Из теленовостей;
4. Из Интернета;
5. Рассказали коллеги/ руководство на работе;
6. От друзей и знакомых;
7. Другое (укажите).

Карточка 16
К вопросу № 26

1. Далеко добираться;
2. Не вижу смысла в его работе;
3. Другое (укажите).

Приложение 4

Линейное распределение ответов респондентов (предельная ошибка выборки равна 2,5%)

1. Пользуетесь ли Вы информационными услугами в сети Интернет

	Абс.	%
Да	189	94,50%
Нет *(переход к вопросу 3)*	11	5,50%
Всего	200	100%

2. Доверяете ли Вы информации, полученной на официальных информационных порталах?

	Абс.	%
Да, полностью доверяю	22	11,64%
Скорее доверяю, чем нет	136	71,96%
Скорее нет, чем да	19	10,05%
Нет, не доверяю	9	4,76%
Затрудняюсь ответить	3	1,59%
Всего	189	100%

3. Известно ли Вам о существовании Портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru?

	Абс.	%
Да, мне известно о портале	85	42,50%
Нет, ничего не знаю о нем *(переход к вопросу 7)*	115	57,50%
Всего	200	100%

4. Пользовались ли Вы услугами этого Портала?

	Абс.	%
Да, неоднократно	12	14,12%
Да, однажды	16	18,82%
Нет, никогда *(переход к вопросу 7)*	57	67,06%
Всего	85	100%

5. Удалось ли Вам получить необходимую информацию на Портале www.gosuslugi.ru?

	Абс.	%
Получил(а) всю необходимую информацию	12	42,86%
Получил(а) информацию, но не в полном объеме	13	46,43%
Не получил(а) искомой информации	3	10,71%
Всего	28	100%

6. Считаете ли Вы необходимым переход на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде?

	Абс.	%
Да	21	75,00%
Нет	5	17,86%
Затрудняюсь ответить	2	7,14%
Всего	28	100%

7. Как Вы считаете, перевод госуслуг в электронный вид необходим, прежде всего, для *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)*:

	Абс.
Борьбы с коррупцией	67
Уменьшения числа чиновников	75
Сокращения сроков оказания услуг	144
Уменьшения количества справок и согласований	122
Другое	
Очереди меньше	2
Ускорение документооборота	1
Возможность получить услуги дома	1
Повышение осведомленности граждан об изменениях, происходящих в разных сферах общественной жизни и деятельности государственных органов	1
Экономия времени	1
Для удобства граждан	1
Чтобы запутать людей	1
Затрудняюсь ответить	4

8. Как, на Ваш взгляд, отразится перевод в электронный вид госуслуг на качестве их предоставления? *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)*

	Абс.
Госуслуги станут более доступны	90
Повысится эффективность работы чиновников	19
Станет более прозрачной работа органов власти	52
Будет обеспечен контроль над деятельностью органов власти	27
Упростится процедура обращения в органы власти	103
Сократятся сроки рассмотрения документов	81
Повысится комфортность получения госуслуг	77
Другое	
Впоследствии все возвратится	1
Никак не скажется	12

9. Будет ли перевод госуслуг в Интернет способствовать уменьшению коррупции во власти?

	Абс.	%
Да, она значительно уменьшится	37	18,50%
Да, она несколько уменьшится	80	40,00%
Нет, никак не повлияет	83	41,50%
Всего	200	100%

10. Как Вы относитесь к получению госуслуг по принципу «одного окна», предполагающего прием и выдачу документов в одном месте? *(Укажите не более 3-х вариантов ответа)*

	Абс.
Это полезная мера, т.к. позволит сэкономить время заявителя	144
Это полезная мера, т.к. уменьшится количество требуемых документов и согласований	108
Эта мера вредна, т.к. приведет к возникновению путаницы с документами	20
Эта мера вредна, т.к. замедлит оформление документов	18
Другое	
Это до конца не проработано, все равно будут существовать бумажные носители	1
Возникнут очереди	1
Затрудняюсь ответить	8

11. Будет ли, на Ваш взгляд, иметь пользу создание многофункциональных центров, которые будут работать по принципу «одного окна», т.е. оказывать услуги по первичной обработке документов, их регистрации и выдаче заявителям?

	Абс.	%
Несомненно, это полезная мера	84	42,00%
Будет иметь пользу только при наличии надежной системы защиты информации о заявителях	104	52,00%
Эта мера не будет полезна	10	5,00%
Принесет только вред	2	1,00%
Всего	200	100%

12. Если бы Вам предложили выбрать способ обращения в органы государственной власти, какой из них Вы бы предпочли?

	Абс.	%
Традиционное личное обращение	74	37,00%
Электронное обращение через Интернет	116	58,00%
Затрудняюсь ответить	10	5,00%
Всего	200	100%

13. Какие, по Вашему мнению, сферы деятельности органов власти требуют внедрения электронных услуг в первую очередь? *(Можно указать не более 3-х вариантов ответа)*

	Абс.
Здравоохранение	116
Образование и наука	48
Культура и искусство	8
Социальное обеспечение	80
Защита прав и свобод	33
Труд и занятость	49
Жилищно-коммунальное хозяйство	102
Налоги и сборы	63
Земельно-имущественные отношения	22
Строительство	3
Производство и торговля	7
Вопросы гражданства	17
Спорт и туризм	10
Другое	
Контроль за доходами чиновников	1

14. Какими из предложенных услуг, предоставляемыми в электронном виде, Вы воспользовались бы?
(Можно указать не более 5-ти вариантов ответа)

	Абс.
Запись на прием к врачу	172
Услуги по дополнительному лекарственному обеспечению	45
Зачисление детей в детский сад	77
Зачисление детей в школу	47
Электронный дневник школьника	52
Предварительная запись на регистрацию брака	25
Получение средств областного материнского капитала	17
Назначение единовременного пособия при рождении ребенка	16
Оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	96
Получение разрешения на строительство	23
Лицензирование деятельности	35
Разрешение на установку рекламной конструкции	8
Получение разрешения на организацию розничного рынка на территории муниципального образования	14
Другая услуга	
Информация об образовании	1
Оплата коммунальных услуг	1
Постановка автомобиля на учет	1
Контакт с НЛО	1
Передача декларации в налоговые органы	1
Никакими	1

15.Удовлетворены ли Вы качеством оказания государственных и муниципальных услуг в Вашем городе?

	Абс.	%
Полностью удовлетворен	4	2,00%
Скорее да, чем нет	30	15,00%
Скорее нет, чем да	119	59,50%
Абсолютно не удовлетворен	47	23,50%
Всего	200	100%

16. Будете ли Вы уверены в том, что Вам гарантированно окажут госуслугу, если Вы зарегистрировались на ее получение через Интернет?

	Абс.	%
Да, несомненно	20	10,00%
Скорее да, чем нет	109	54,50%
Скорее нет, чем да	53	26,50%
Нет	18	9,00%
Всего	200	100%

17. Если на оказание услуг есть очередь, то главное, чтобы обеспечивалась *(Укажите не более 1-го варианта ответа)*:

	Абс.	%
Максимальная прозрачность ее ведения	108	54,00%
Оперативная информация об изменениях в очереди	68	34,00%
Указание причин изменений в очереди	24	12,00%
Всего	200	100%

18.Знаете ли Вы о Портале государственных и муниципальных услуг Смоленской области http://pgu.admin-smolensk.ru?

	Абс.	%
Да, мне известно о портале	41	20,50%
Нет, ничего не знаю о нем *(переход к вопросу 23)*	159	79,50%
Всего	200	100%

19.Как часто Вы пользовались услугами этого Портала?

	Абс.	%
Несколько раз	13	31,71%
Однажды	11	26,83%
Никогда *(переход к вопросу 23)*	17	41,46%
Всего	41	100%

20. Удалось ли Вам получить на Портале госуслуг Смоленской области необходимую информацию?

	Абс.	%
Да, получил(а) всю необходимую информацию	12	50,00%
Да, получил(а) информацию, но не в полном объеме	9	37,50%
Нет, не получил(а) искомой информации	2	8,33%
Затрудняюсь ответить	1	4,17%
Всего	24	100%

21. Оцените Портал госуслуг Смоленской области по следующим параметрам:

	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
	Абс.	Абс.	Абс.
Дизайн Портала	3	21	0
Удобство поиска информации	7	11	6
Полнота предоставленной информации	4	14	6
Полезность предоставленной информации	10	11	3
Работоспособность ссылок	8	14	2

22. Собираетесь ли Вы в ближайшее время воспользоваться госуслугами через Интернет?

	Абс.	%
Да, воспользуюсь	19	79,17%
Нет, не собираюсь	5	20,83%
Всего	24	100%

23. Знаете ли Вы о Рославльском многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению? (только для г. Рославля)

	Абс.	%
Да, знаю	33	66,00%
Нет, не знаю *(Переход к вопросу 27)*	17	34,00%
Всего	50	100%

24. Откуда Вы узнали о Многофункциональном центре?
(только для г. Рославля)

	Абс.
Прочитал(а) в газете	2
Услышал(а) по радио	0
Из теленовостей	3
Из Интернета	1
Рассказали коллеги/ руководство на работе	9
От друзей и знакомых	10
Другое	
От Администрации города	2
От госслужащих	1
Живу рядом	1
Рядом живет сын	1
Регистрационная палата	1
Увидела	2

25.Обращались ли Вы в Многофункциональный центр?
(только для г. Рославля)

	Абс.	%
Да, неоднократно *(Переход к вопросу 27)*	7	21,21%
Да, однажды *(Переход к вопросу 27)*	10	30,30%
Нет, никогда	16	48,49%
Всего	33	100%

26.Почему Вы не обращались в Многофункциональный центр? (только для г. Рославля)

	Абс.	%
Далеко добираться	1	6,25%
Не вижу смысла в его работе	1	6,25%
Другое		
Мало знаю о нем	1	6,25%
Не было надобности, необходимости, причин	11	68,75%
Не приходилось	1	6,25%
Обращался муж	1	6,25%
Всего	16	100%

27.Пол

	Абс.	%
Мужской	92	46,00%
Женский	108	54,00%
Всего	200	100%

28.Возраст

	Абс.	%
18-24 лет	27	13,50%
25-34 лет	35	17,50%
35-44 лет	45	22,50%
45-54 лет	35	17,50%
55 и старше	58	29,00%
Всего	200	100%

29.Образование

	Абс.	%
Среднее	17	8,50%
Среднее специальное	61	30,50%
Незаконченное высшее	16	8,00%
Высшее	106	53,00%
Всего	200	100%

30.Социальный статус

	Абс.	%
Служащий	85	42,50%
Рабочий	41	20,50%
Представитель бизнеса	26	13,00%
Учащийся, студент	14	7,00%
Пенсионер	26	13,00%
Безработный	6	3,00%
Другое		
Военнослужащий	1	0,50%
Главный механик	1	0,50%
Всего	200	100%