

УТВЕРЖДЕНА
Приказом Аналитического центра
при Правительстве Российской Федерации
от « 23 » ноября 2022 г.
№ 01-06/2311-0001

МЕТОДИКА
проведения социологических исследований для оценки уровня
удовлетворенности услугами и сервисами

I. Общие положения

1. Настоящая методика разработана с целью обеспечения методического сопровождения процесса получения обратной связи и оценки уровня удовлетворенности граждан и представителей бизнес-сообщества услугами и сервисами, осуществляемого путем проведения социологических исследований (далее – оценка удовлетворенности), с учетом требований национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 20252-2014 «Исследование рынка, общественного мнения и социальных проблем. Словарь и сервисные требования», утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 апреля 2014 г. № 415-ст (далее - ГОСТ Р ИСО 20252-2014).

2. Настоящая методика разработана для оценки динамики мероприятий, предусмотренных паспортом федерального проекта «Государство для людей» (далее - федеральный проект), направленных на трансформацию подходов взаимодействия с гражданами и представителями бизнес-сообщества, решение их жизненных ситуаций, простые и быстрые решения проблем, а также проактивное информирование о новых возникающих возможностях.

3. Настоящая методика применяется в отношении комплексного взаимодействия населения и представителей бизнес-сообщества с государством, в том числе в процессе предоставления федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации государственных услуг, осуществления государственных функций и мер поддержки, а также использования сервисов. Все формы и элементы взаимодействия с государством рассматриваются в рамках жизненных ситуаций.

4. Основной задачей оценки удовлетворенности является выявление отношения граждан и представителей бизнес-сообщества к взаимодействию, указанному в пункте 3 настоящей методики. Оценка уровня удовлетворенности производится в отношении всех этапов клиентского пути в рамках жизненных ситуаций и применительно к конкретным профилям клиентского сегмента.

5. Оценка удовлетворенности проводится с целью расчета показателя «Уровень удовлетворенности услугами и сервисами» федерального проекта, а также может применяться федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в процессе получения и

анализа обратной связи от граждан и представителей бизнес-сообщества в отношении любых форм и элементов взаимодействия с государством.

6. Организатором оценки удовлетворенности с целью расчета показателя «Уровень удовлетворенности услугами и сервисами» федерального проекта является Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации (далее – организатор оценки).

7. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн- и онлайн-опросов. В целях обеспечения максимальной репрезентативности итоговых данных, полученных при проведении социологического исследования в соответствии с настоящей методикой:

применяется метод квотной выборки при отборе респондентов на основании данных, содержащихся в Статистическом бюллетене «Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту на 1 января 2021 г.», опубликованном Федеральной службой государственной статистики. Основными группами респондентов являются представители бизнес-сообщества и граждане Российской Федерации (в качестве генеральной совокупности рассматривается население Российской Федерации в части лиц, проживающих на территории субъектов Российской Федерации, в возрасте 18 лет и старше);

обеспечивается регулярность проведения соответствующих исследований при сохранении неизменности показателей, подлежащих отслеживанию, и с периодичностью, определенной настоящей методикой.

8. Результатами оценки удовлетворенности являются:

1) расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности услугами и сервисами» федерального проекта (далее - Показатель), методика которого утверждена приказом Минэкономразвития России от 25 июля 2022 г. № 398;

2) социологические рекомендации, содержащие анализ значений показателей удовлетворенности отдельными формами и элементами взаимодействия (далее – дополнительные показатели);

3) отчетные презентационные материалы (презентация или дайджест с основными результатами исследований).

9. Значения Показателя отражают общий уровень удовлетворенности граждан и представителей бизнес-сообщества услугами и сервисами.

10. Дополнительные показатели рассчитываются в случае значительного отклонения (свыше 20%) значений Показателя от значений показателя «Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг», ежегодно рассчитываемого в соответствии с Методикой расчета показателей (индикаторов) государственной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной приказом Минэкономразвития России от 25 ноября 2021 г. № 710 (далее - показатель удовлетворенности граждан качеством услуг), а также с целью выявления причин неудовлетворенности и возможностей по повышению общего уровня удовлетворенности.

11. Оценка уровня удовлетворенности услугами и сервисами по отдельным формам и элементам взаимодействия осуществляется в разрезе следующих форм взаимодействия:

- 1) государственная услуга;
- 2) взаимодействие в электронном виде посредством использования сервиса;
- 3) государственная функция;
- 4) мера поддержки.

В рамках каждой формы взаимодействия могут оцениваться следующие элементы:

- 1) этап;
- 2) отдельное действие.

12. Организатор оценки осуществляет администрирование полевой части исследования, расчет значений Показателя, подготовку социологических рекомендаций по результатам расчета Показателя и отчетных презентационных материалов (далее - отчетные материалы). При необходимости готовятся предложения по актуализации настоящей методики. Отчетные материалы направляются организатором оценки в Минэкономразвития России и Аппарат Правительства Российской Федерации не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

13. Результаты оценки удовлетворенности за отчетный год, включающие также анализ отклонений Показателя от показателя удовлетворенности граждан качеством услуг, направляются Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации в Минэкономразвития России и Аппарат Правительства Российской Федерации не позднее 30 марта года, следующего за отчетным.

II. Термины и определения

14. Для целей настоящей методики используются следующие основные термины определения:

1) *бизнес-сообщество* – представители предприятий (организаций), в том числе владельцы и руководители, представители высшего звена управления предприятия (организации), которые несут ответственность за эффективное управление предприятием (организацией), а также индивидуальные предприниматели и самозанятые;

2) *взаимодействие с государством* - комплекс правоотношений, возникающих в процессе предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций и мер поддержки, а также использования в процессе их предоставления (осуществления) сервисов;

3) *владелец государственной услуги/функции/меры поддержки/сервиса* – федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществления функции, меры поддержки и (или) являющийся оператором соответствующего сервиса;

4) *генеральная совокупность* – совокупность, на которую ориентирован проект социологического исследования и в отношении которой будут сделаны выводы и заключения;

5) *государственная услуга (услуга)* - деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту;

6) *государственная функция* - деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;

7) *дайджест* – краткий обзор результатов исследования;

8) *жизненная ситуация* – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами или организациями публичного сектора, а также иными уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов;

9) *интервьюер* – лицо, занимающееся сбором данных для исследования;

10) *квотная выборка* – метод формирования выборки, при котором отбор определенных единиц разного типа производится в заранее определенных количествах в соответствии с заданной структурой в отношении известных переменных;

11) *клиент* – лицо, для которого имеет ценность соответствующая услуга или сервис, физическое лицо, являющееся заявителем в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» или потенциальным заявителем, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами власти и уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей. К клиентам относятся граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица с двойным гражданством и лица без гражданства;

12) *клиентский опыт* - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;

13) *клиентский путь* – последовательность действий клиента, которые он осуществляет от момента возникновения ожидания (потребности) до момента их удовлетворения;

14) *клиентский сегмент* – группа клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

15) *меры поддержки* - мероприятия, направленные на поддержку населения, бизнес-сообщества и развитие российской экономики;

16) *онлайн-платформы* – информационное пространство, размещенное в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет), с целью обеспечения коммуникации;

17) *полужформализованное интервью* - метод проведения офлайн-опросов населения, предусматривающий закрытые и открытые вопросы, а также ответы на существенные вопросы на математически значимых выборах;

18) *полевая часть исследования* – этап сбора информации;

19) *профиль клиентского сегмента* - данные, характеризующие клиентов, а также источники данных и/или ссылки на первоисточники данных, схем поведения и предпочтений этих сегментов с целью улучшения клиентского опыта;

20) *респондент* – лицо, от которого собираются данные;

21) *самозанятые* – физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» в порядке, установленном Федеральным законом от 27 ноября 2018 г. № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход»;

22) *сервис* – цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги в электронном виде;

23) *топ-менеджеры* – представители высшего звена управления организации, которые несут ответственность за эффективное управление организацией;

24) *электронная анкета* – специальное программное обеспечение, установленное на электронные устройства, демонстрирующее ход проведения сбора информации в режиме реального времени, в том числе с полной аудиозаписью беседы, для проведения последующего контроля работы интервьюера.

III. Методология проведения офлайн-опросов

15. Офлайн-опросы применяются как наиболее точный и быстрый метод сбора обратной связи от представителей всех слоев населения и групп бизнес-сообщества вне зависимости от способа получения ими формы взаимодействия (в электронном виде или очно).

16. Задачами проведения офлайн-опросов являются:

1) определение доли пользователей государственными услугами, функциями, сервисами и мерами поддержки;

2) определение уровня удовлетворенных взаимодействием с государством при предоставлении государственных услуг, осуществлении государственных функций и мер поддержки, и использовании сервисов;

3) выявление факторов, влияющих на удовлетворенность граждан и представителей бизнес-сообщества взаимодействием с государством при предоставлении государственных услуг, осуществлении государственных функций и мер поддержки, и использовании сервисов.

17. Для проведения офлайн-опросов применяется метод полужформализованного интервью, позволяющий на относительно небольших массивах данных получать репрезентативную информацию.

18. Выборочная совокупность формируется в соответствии с ГОСТ Р ИСО 20252-2014, рассматривается как часть генеральной совокупности и включает лиц, непосредственно участвующих в исследовании.

19. Для возможности экстраполяции результатов опросов на генеральную совокупность применяется квотная выборка, репрезентирующая взрослое население Российской Федерации (в возрасте 18 лет и старше) по полу и возрасту.

Построение квотной выборки заключается в выстраивании модели генеральной совокупности посредством пропорциональных групп респондентов (квот), которые необходимо опросить в ходе полевой части исследования. Квотная выборка носит неслучайный характер, в связи с чем расчет ошибки выборки не производится.

20. Офлайн-опрос предполагает проведение личного очного интервью с респондентами. Общение интервьюера и респондента регламентировано вопросником, содержащим методическую информацию.

В целях получения стандартизированной информации от каждого респондента интервьюер обязан точно придерживаться формулировок вопросов и их последовательности, предусмотренных вопросником. Ответы респондентов должны быть сравнимы и поддаваться классификации. Различия и сходство в ответах должны отражать действительные различия и сходство между респондентами, а не различия, вызванные задаваемыми вопросами или пониманием вопросов. Собранные при помощи данного метода информация позволяет выявить статистические закономерности.

21. Офлайн-опрос проводится с применением электронной анкеты.

При проведении опроса отслеживается геолокация интервьюирования для последующего GPS-контроля точки опроса.

22. Электронная анкета содержит бланк интервью, содержащий выстроенные в логической последовательности вопросы.

23. Состав вопросов, содержащихся в бланке интервью, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении офлайн-опросов, определяются в соответствии с приложением к настоящей методике.

IV. Методология проведения онлайн-опросов

24. Онлайн-опросы применяются для получения обратной связи от представителей всех слоев населения и групп бизнес-сообщества, сбор информации от которых труднодостижим при использовании любого другого метода. Онлайн-опросы проводятся относительно взаимодействия с государством, реализуемого в процессе предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций и мер поддержки, а также использования сервисов.

25. Задачами проведения онлайн опросов-являются:

1) определение доли пользователей государственными услугами, сервисами, мерами поддержки, функциями;

2) определение уровня удовлетворенных взаимодействием с государством при предоставлении государственных услуг, осуществлении государственных функций и мер поддержки, и использовании сервисов;

3) выявление факторов, влияющих на удовлетворенность граждан и представителей бизнес сообщества взаимодействием с государством при предоставлении государственных услуг, осуществлении государственных функций и мер поддержки, и использовании сервисов.

26. При проведении онлайн-опросов в качестве генеральной совокупности рассматриваются граждане и представители бизнес-сообщества, получившие любую форму взаимодействия в электронной форме. При проведении онлайн опросов бизнес-сообщества в качестве генеральной совокупности рассматриваются самозанятые, индивидуальные предприниматели, топ-менеджеры и высоко осведомленные сотрудники организаций, осуществляющие деятельность в сферах, выделенных с учетом кодов Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД), и на территории субъектов Российской Федерации. Выборочная совокупность формируется в соответствии с ГОСТ Р ИСО 20252-2014 на основании информации от владельца услуги (сервиса).

27. Онлайн-опрос проводится посредством электронной рассылки адресных предложений в виде ссылки, позволяющей ответить на вопросы анкеты с использованием компьютера, планшета, телефона.

28. Онлайн-опрос проводится с применением электронной анкеты и содержит выстроенные в логической последовательности вопросы.

29. Состав вопросов, содержащихся в электронной анкете, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении онлайн опросов, определяются в соответствии с приложением к настоящей методике.

Приложение к Методике

Состав вопросов и перечень возможных ответов на указанные вопросы, содержащихся в бланке интервью и электронной анкете и используемых при проведении офлайн и онлайн опросов

1. Вопросы, содержащиеся в бланке интервью и электронной анкете, делятся на три основные части.
2. **Первая часть вопросов** относится к группе социально-демографических и статистических показателей:
 - Пол
 - Возраст
 - Образование
 - Социальный статус
 - Сфера занятости
 - Доход
 - Статус респондента
 - Количество сотрудников организации
 - Вид налогообложения
 - Возраст компании
 - Регион проживания

В бланке интервью и электронной анкете фиксируется вопрос и варианты ответов. Все вопросы предполагают выбор респондентом одного варианта ответа.

Пол

1. Мужской
2. Женский

Возраст

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

Образование

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение

1.	Руководитель	7.	Фермер (с\х работник)
----	--------------	----	-----------------------

2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка
6.	Предприниматель	12.	Безработный
		13.	Другое

В какой сфере Вы работаете?

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Страхование и финансы
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение, водоотведение, обращение с отходами	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Иное (записать)
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Связь, СМИ и IT		

Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения?

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить, все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Уточните, пожалуйста, Ваш статус?

1. Владелец бизнеса
2. Индивидуальный предприниматель
3. Топ-менеджер (представитель высшего руководящего звена) в компании

4. Руководитель подразделения
5. Свободная профессия, самозанятый

Какова численность сотрудников Вашей компании, включая основателя?

1. От 1 до 5 человек
2. От 6 до 15 человек
3. От 16 до 100 человек
4. От 100 до 250 человек
5. Больше 250 человек
6. Отказ от ответа

Какой вид налогообложения используется Вами (как основной, если вы используете несколько разных видов)?

1. Упрощенная система налогообложения с объектом налогообложения «доходы»
2. Упрощенная система налогообложения с объектом налогообложения «доходы минус расходы»
3. Специальный налоговый режим «Автоматизированная упрощенная система налогообложения» с объектом налогообложения «доходы»
4. Специальный налоговый режим «Автоматизированная упрощенная система налогообложения» с объектом налогообложения «доходы минус расходы»
5. Патентная система
6. Единый сельскохозяйственный налог
7. Налог на профессиональный доход
8. Общий режим налогообложения
9. Отказ от ответа

Как долго Ваша компания существует на рынке?

1. До 1 года
2. От 1 до 3 лет
3. От 3 до 5 лет
4. От 5 до 10 лет
5. Более 10 лет

В каком регионе Вы проживаете?

Список для фиксации ответов включает все субъекты Российской Федерации на время проведения опроса.

3. **Вторая часть вопросов** в бланке интервью касается оценки населением и представителями бизнес-сообщества положения дел в основных сферах деятельности и общей оценке уровня удовлетворенности деятельностью Правительства Российской Федерации по поддержке населения и бизнеса.

Вопрос об удовлетворенности положением дел в той или иной сфере предполагает перечень альтернатив (ответов): «Скорее удовлетворен», «Скорее не удовлетворен», «Затрудняюсь ответить».

Значения показателей удовлетворенности населения положением дел по каждой из сфер определяются как доли положительных ответов («скорее удовлетворен») на вопросы по каждой строке с наименованием сфер согласно таблице ниже.

Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены положением дел в следующих сферах? (один ответ по каждой строке)

Сферы	Скорее удовлетворе	Скорее не удовлетворе	Затрудняюсь ответить
1. Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	1	2	3
2. Добывающая промышленность	1	2	3
3. Обрабатывающая промышленность	1	2	3
4. ЖКХ, водоснабжение, водоотведение, обращение с отходами	1	2	3
5. ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	1	2	3
6. Строительство	1	2	3
7. Торговля	1	2	3
8. Услуги и общественное питание	1	2	3
9. Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	1	2	3
10. Связь, СМИ и ИТ	1	2	3
11. Страхование и финансы	1	2	3
12. Образование, наука	1	2	3
13. Здравоохранение, фармацевтика	1	2	3
14. Культура, организация досуга и развлечений	1	2	3
15. Спорт	1	2	3
16. Туризм	1	2	3
17. Социальные услуги и обеспечение	1	2	3

4. **Третья часть вопросов** в бланке интервью касается оценки удовлетворенности населением и представителями бизнес-сообщества взаимодействием с государством в целом (общий уровень удовлетворенности) и отдельными формами и элементами этого взаимодействия.

Оценка общего уровня удовлетворенности взаимодействием с государством осуществляется при помощи вопроса:

Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством?

- 1) Скорее удовлетворен
- 2) Скорее не удовлетворен
- 3) Затрудняюсь ответить

Значение показателя «Уровень удовлетворенности взаимодействием с государством» определяется как доля положительных ответов («скорее удовлетворен») на данный вопрос в процентах от числа опрошенных.

Оценка уровня удовлетворенности взаимодействием с государством по отдельным формам и элементам взаимодействия осуществляется при помощи вопросов по каждой форме или элементу взаимодействия:

Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены отдельными формами и элементами взаимодействия с государством (применительно к каждой форме и элементу взаимодействия)?

- 1) Скорее удовлетворен
- 2) Скорее не удовлетворен
- 3) Затрудняюсь ответить

Для уточнения удовлетворенности **отдельными формами и элементами взаимодействия** с государством задается вопрос «С какими формами взаимодействия за последний месяц Вы сталкивались?».

В зависимости от выделенных респондентами форм взаимодействия осуществляется оценка уровня удовлетворенности проводится в разрезе государственных услуг, сервисов, государственных функций и мер поддержки.

4.1. С целью **оценки уровня удовлетворенности государственной услугой** задаются следующие вопросы:

- «Насколько Вы удовлетворены услугой, которой воспользовались?»
- «Насколько Вы удовлетворены процессом получения информации об услуге услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены процессом получения информации о месте и условиях предоставления услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены контактом с представителями органа, организации, являющимися собственником услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены процессом оформления заявления на предоставление услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены результатом запроса на получение услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены способом получения услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены полнотой предоставленной информации/услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены доступностью услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены стоимостью услуги?»
- «Насколько Вы удовлетворены взаимодействиям с представителем органа власти?»

«Насколько Вы удовлетворены элементами взаимодействия в рамках получения/предоставления услуги?»

«Насколько Вы удовлетворены условиями получения/предоставления услуги (комфортность помещения, удобство сервиса)?»

«Что Вам не понравилось в той услуге, которую Вы получили?»

4.2. Оценка удовлетворенности государственной услугой, получение которой осуществлялось в электронном виде посредством использования сервиса, проводится в порядке, предусмотренном для проведения оценки уровня удовлетворенности предоставлением государственной услуги (см. п. 4.1. настоящего приложения) по списку наиболее массово используемых сервисов.

В качестве примера ниже приводится перечень наиболее популярных сервисов согласно данным Единого портала государственных услуг (далее – ЕПГУ) по состоянию на август 2022 г.

Список наиболее массово используемых сервисов ЕПГУ (в разрезе сфер):

1. Здоровье:

1. Запись на прием к врачу
2. Вызов врача на дом
3. Запись на вакцинацию от COVID-19
4. Сертификат COVID-19
5. Прикрепление к поликлинике

2. Справки. Выписки

1. Извещение о состоянии лицевого счета в ПФР
2. Справка об отсутствии судимости
3. Предоставление сведений из ЕГРЮЛ и ЕГРИП
4. Сведения о назначенных социальных выплатах и льготах
5. Справка о размере пенсий и иных выплат ПФР

3. Пособия. Пенсии. Льготы

1. Извещение о состоянии лицевого счета в ПФР
2. Ежемесячная денежная выплата на ребенка от 8 до 17 лет
3. Назначение выплаты по уходу за нетрудоспособным гражданином
4. Ежемесячная выплата женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности
5. Ежемесячная выплата на детей от 3 до 7 лет

4. Авто. Права. Транспорт

1. Регистрация транспортного средства
2. Сервис проверки транспортных средств
3. Получение права на управление транспортным средством
4. Разрешение на перевозку тяжеловесных грузов
5. Получение возможности парковки на специальных местах для инвалидов

5. Семья

1. Сертификат на материнский капитал
2. Распоряжение материнским капиталом
3. Регистрация брака
4. Регистрация рождения
5. Выдача повторных свидетельств ЗАГС

6. Дети. Образование

1. Запись в детский сад
2. Поступление в вуз
3. Сертификат на материнский капитал
4. Запись в кружки и секции
5. Пушкинская карта

7. Паспорт. Регистрация

1. Регистрация по месту жительства, пребывания
2. Загранпаспорт гражданина РФ
3. Паспорт гражданина РФ
4. Приглашение на въезд в Российскую Федерацию
5. Миграционный учет иностранных граждан

8. Штрафы. Долги

1. Информация о наличии исполнительного производства (онлайн)
2. Информация о ходе исполнительного производства (онлайн)
3. Подача заявлений, ходатайств, объяснений, отводов, жалоб по исполнительному производству
4. Предоставлении информации о наличии исполнительного производства
5. Предоставлении информации о ходе исполнительного производства

9. Недвижимость. Стройка

1. Выписки из ЕГРН
2. Приобретение прав на земельный участок
3. Документы для выполнения инженерных изысканий, проектирования и строительства
4. Выполнение инженерных изысканий и проектирование
5. Строительство и ввод в эксплуатацию

10. Налоги. Финансы

1. Сведения о бюро кредитных историй
2. Сведения о доходах по форме 2-НДФЛ
3. Проверка ИНН
4. Налоговая задолженность
5. Регистрация юридических лиц и предпринимателей

11. Оружие

1. Разрешение на хранение и ношение оружия

2. Лицензия на приобретение охотничьего гладкоствольного или пневматического оружия, а также патронов к нему

3. Лицензия на приобретение оружия с нарезным стволом, а также патронов к нему

4. Лицензия на приобретение оружия ограниченного поражения, а также патронов к нему

5. Лицензия на приобретение газовых пистолетов, револьверов, сигнального оружия, холодного клинкового оружия для ношения с национальными костюмами

12. Безопасность. Правопорядок

1. Выдача удостоверения частного охранника

2. Обращение в органы прокуратуры РФ

3. Запись на прием в органы прокуратуры РФ

4. Выдача пропусков в пограничную зону

5. Надзор за выполнением требований пожарной безопасности

4.3. С целью **оценки удовлетворенности государственными функциями** задается вопрос «Насколько Вы удовлетворены реализацией инициатив социально-экономического развития (список уточняется)?» или аналогичный вопрос относительно осуществления иных государственных функций.

4.4. **Оценка удовлетворенности мерами поддержки** проводится в соответствии с методическими рекомендациями Минэкономразвития России по перечню одобренных мер поддержки, публикуемых в ГАС «Управление».