



**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ
ОКРУГ – ЮГРА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СУРГУТА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАШ ГОРОД»**

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

**«Оценка качества предоставления
государственных и муниципальных услуг на
территории муниципального образования
городской округ город Сургут»**

Руководитель проекта:

ВАЛИЕВА Р.Р. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»

Составители:

МАСЛОВА Ю.О. – эксперт информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»

Сургут, 2017 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	6
2. Вопросы, связанные с нововведениями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.....	11
3. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (линейные распределения).....	12
4. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (таблицы сопряженности).....	17
Заключение	30
Приложение 1. Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы).....	32
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	49

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности потребителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального образования городской округ город Сургут, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 27.02.2017 № 258 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2017 год» (с изменениями от 10.04.2017 № 588)¹, сотрудниками МКУ «Наш город», а также сотрудниками органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги населению.

Целью настоящего исследования является выявление, оценка уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг².

Для достижения цели, были поставлены следующие **задачи**:

1. Определить оценки качества и доступности предоставления государственных / муниципальных услуг.

2. Выявить уровень удовлетворённости заявителей качеством обслуживания со стороны сотрудников структур (органов), предоставляющих государственные / муниципальные услуги.

3. Определить проблемы (трудности), с которыми потребители встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг; проранжировать проблемы по уровню значимости для получателей.

4. Провести сравнение уровня удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе.

5. Изучить ответы респондентов, в части информированности о существовании Единого портала государственных и муниципальных услуг, и его возможностях.

Объект исследования – проживающие на территории города Сургута потребители государственных и муниципальных услуг, достигшие возраста 18 лет и обращавшиеся в течение апреля – сентября 2017 года за получением государственных/муниципальных услуг в структуры (органы), оказывающие (предоставляющие) данные услуги.

¹ Полевой этап исследования проведен в апреле – сентябре 2017 года.

² Степени достижения установленного Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее - Указ № 601) целевого значения одного из показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящегося к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - показатель).

Предмет исследования – удовлетворенность респондентов качеством оказания государственных и / или муниципальных услуг.

Гипотеза исследования:

Жители города, обращавшиеся за получением государственных и / или муниципальных услуг в структуры (органы), оказывающие (предоставляющие) данные услуги в 2017 году, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством их предоставления.

1.1. Методико-процедурный раздел

Выборочная совокупность

В ходе исследования проведен опрос взрослого населения (от 18 лет и старше), потребителей государственных и муниципальных услуг, постоянно проживающих на территории города (n=401), обращавшихся в государственные органы и их территориальные органы, органы государственных внебюджетных фондов и их территориальные органы, расположенные на территории городского округа город Сургут, структурные подразделения Администрации города.

Вид социологического опроса: анкетирование / интервьюирование респондентов по месту получения услуг (Табл. 1³). Невероятностная целевая выборка⁴.

Таблица 1. Государственные органы и их территориальные органы, органы государственных внебюджетных фондов и их территориальные органы, расположенные на территории городского округа город Сургут, структурные подразделения Администрации города, в которых осуществлялся опрос⁵

Наименование организации / учреждения, предоставляющего государственные и муниципальные услуги	
Управление пенсионного фонда в Российской Федерации	13,7
Сургутский центр занятости населения	12,5
Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...»	10,5
Инспекция Федеральной налоговой службы	10,2
Отдел судебных приставов по городу Сургуту	10,0
Отдел по вопросам миграции УМВД России	8,5
Региональное отделение Фонда социального страхования	7,5
Департамент архитектуры и градостроительства	3,7
Департамент образования	3,0

³ Показывает процент респондентов от общего количества опрошенных, попавших в выборку исследования.

⁴ Невероятностная (неслучайная) выборка — это способ отбора специфических единиц из генеральной совокупности в неслучайном порядке (опрос всех заявителей в период с апреля по сентябрь 2017 г.). Применение невероятностных методов отбора осуществляется без использования понятий теории вероятности. Целевой отбор характеризуется выбором единиц по какому-либо заранее определенному принципу (население, обратившееся за получением государственных / муниципальных услуг).

⁵ Перечень структур (государственных органов) и количество респондентов в каждом из них определялся заказчиком исследования (МКУ «МФЦ г. Сургута») на основании данных о количестве заявителей, обратившихся за получением государственных / муниципальных услуг.

Управление записи актов гражданского состояния	2,5
Архивный отдел Администрации города Сургута	2,5
Департамент городского хозяйства	2,5
Управление по опеке и попечительству	2,5
Управление по природопользованию и экологии	2,5
Управление учета и распределения жилья	2,5
Управление экономики и стратегического планирования	2,5
Комитет по управлению имуществом	1,7
Комитет по земельным отношениям	1,2
Управление бюджетного учета и отчетности	0,0 ⁶

Объем и формирование выборки

Принцип формирования выборочной совокупности: включение в выборку исследования респондентов, являющихся потребителями государственных и муниципальных услуг.

Статистический анализ произведен в прикладной программе социологической обработки информации SPSS Statistics 21.

Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты. Следует обратить внимание, что по ряду вопросов респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов может превышать 100%.

Весь комплекс работ в рамках данного исследования можно представить в рабочем плане исследования (Табл. 2).

Таблица 2. Рабочий план социологического исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1. Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	Март – Апрель 2017
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	Март 2017
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей государственных и муниципальных услуг	Апрель – Сентябрь 2017
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Сентябрь 2017
3.2	Подготовка и оформление статистического отчета	Октябрь 2017
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Октябрь 2017

⁶ В соответствии с письмом от 24.03.2017 № 20-02-625/17-0 личное обращение получателей муниципальных услуг в управлении бюджетного учета и отчетности отсутствует.

1.2. Информация о респондентах

Пол респондентов

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Женский	58,5	64,6
Мужской	41,5	35,4

Возраст респондентов

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
от 18 до 24 лет	8,1	10,7
от 25 до 34 лет	25,5	34,8
от 35 до 44 лет	27,4	25,3
от 45 до 54 лет	19,9	16,1
старше 55 лет	19,1	13,0

Образование респондентов

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Неполное общее среднее	1,7	1,6
Полное общее среднее	5,5	4,4
Среднее специальное	26,1	23,0
Незаконченное высшее	7,8	6,0
Высшее	58,9	65,0

Отметьте, пожалуйста, Ваш основной род занятий, либо сферу деятельности представляемой Вами организации / предприятия (в случае, если Ваше обращение за получением услуг связано с деятельностью организации / предприятия)

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Строительство	10,8	10,9
Транспорт	12,0	7,7
Связь, коммунальное хозяйство	3,2	2,7
Государственное, муниципальное управление	4,4	12,8
Культура, наука, образование, здравоохранение	8,8	11,2
Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимостью)	17,1	10,6
СМИ	0	2,4
Военнослужащие, правоохранительные органы	2,0	1,3
Нефтедобыча, переработка, геология	6,8	6,1
Энергетика	3,4	3,5
Газодобыча, транспортировка газа	2,4	2,1
Сельское, лесное хозяйство	1,5	0,3
Временно без работы, безработный	9,0	4,8
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	3,7	3,2
Студент, учащийся	2,0	4,3
Пенсионер	8,3	7,4
Другое	4,6	8,8

Напишите, пожалуйста, за какой государственной (муниципальной) услугой Вы обращались?⁷

Регистрация по месту жительства	20,2
ЛКФЛ	15,3
Содействие в поиске подходящей работы	14,5
Получение загранпаспорта	13,7
Выписка из ЕГРН об объекте недвижимости, предоставление сведений из ЕГРН	12,0
Постановка на очередь в детский сад	8,9
Регистрация права	8,9
Оформление пенсионных выплат	8,0
Арест банковского счета	7,3
Защита прав потребителей	7,3
Предоставление архивной справки (выписки, копии документа)	7,3
Выдача разрешений на строительство, разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории муниципального образования	6,5
Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет (от 1,5 до 3-х лет)	5,6
Консультация по налоговому вычету	5,6
Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации	5,6
Выписка из РМИ	4,8
Разрешение на вырубку	4,8
ИНН	4,8
Замена паспорта	4,8
Установление опеки над недееспособным	4,8
Справка об отсутствии судимости	4,0
Узнать о задолженности фирмы	4,0
Регистрация права и кадастровый учёт объектов недвижимости	3,2
Регистрация, предоставление сведений	3,2
Оформление опеки (приемная семья)	3,2
Перерасчет пенсии	3,2
Взыскание алиментов	2,4
Взыскание денежных средств	2,4
Выдача справки о гос. регистрации брака	2,4
Имущественные налоги	2,4
Оформление недвижимости	2,4
Получение путевки в детский сад	2,4
Приватизация земельного участка	2,4
Регистрация расторжения брака	2,4
Регистрация транспортного средства, постановка автомобиля на учет	2,4
Сдача декларации	2,4
Узнать о наличие задолженности	2,4
Снятие с регистрационного учета	2,4

⁷ Открытый вопрос, варианты ответов не перечислялись.

Консультация по листкам нетрудоспособности	2,4
Предоставление формы	2,4
Назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплат дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая	2,4
Предоставление расчета	2,4
Получение СНИЛС	2,4
Получение градостроительного плана	1,6
Регистрация собственности	1,6
Самозанятость	1,6
Подтверждение личности на портале госуслуги	1,6
Ошибочный арест счета	1,6
Не взыскание долга по алиментам с бывшего мужа на протяжении года	1,6
Консультация	1,6
Задолженность за коммунальные платежи	1,6
Запись на прием к врачу	1,6
Согласование производства земляных работ	1,6
Получение справки	1,6
Предоставление жилого помещения специального фонда (служебного)	1,6
Назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде единовременной и ежемесячной страховой выплаты застрахованному, либо лицам, имеющим право на получение страховых выплат в случае смерти застрахованного	1,6
Финансирование предупредительных мер по сокращению травматизма	1,6
Сдача отчетности	1,6
Закрытие несуществующего штрафа	0,8
Замена водительского удостоверения	0,8
Восстановление документа, получение повторного свидетельства	0,8
Аренда земли	0,8
Государственный учет изменений	0,8
Оформление жилого помещения маневренного фонда	0,8
Оформление и выдача договоров социального найма	0,8
Оформление компенсации расходов на оплату стоимости проезда	0,8
Договор соц. найма	0,8
За получением информации о вакансии инспектора в ЦЗ	0,8
Оформление пособий	0,8
Перерасчет задолженности по алиментам	0,8
По переселению	0,8
Подача заявления на регистрацию брака	0,8
Поиск персонала, получение заключения о целесообразности использования ИРС	0,8
Получение госуслуг	0,8
Получение информации из пенсионного фонда	0,8
Получение заключения о возможности быть кандидатом в опекуны	0,8

Получение исходных данных по объектам межевания	0,8
Получение постановления	0,8
Получение сведений из муниципального реестра имущества	0,8
Получение сведений, запрошенных в электронном виде	0,8
Получение свидетельства о рождении ребенка	0,8
Получение справки об отсутствии ФЛ в качестве индивидуального предпринимателя	0,8
Получение схемы в МСК-86	0,8
Получение топографической съемки для разработки проекта по прокладке тепловых сетей	0,8
Постановка на ГКУ	0,8
Подача заявления о приеме в 1 класс	0,8
Постановка на учет в качестве нуждающихся в помещении по договору соц. найма	0,8
Постановка на учет для поиска работы в связи с сокращением штата на прежнем месте работы	0,8
Предоставление жилого помещения муниципального жилищного фонда по договорам соц. найма	0,8
Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	0,8
Предоставление копий документов	0,8
Предоставление сведений об имущественных правах на земельные участки	0,8
Предоставление топосъемки	0,8
Предъявление судебных приказов	0,8
Прием заявлений и документов для постановки граждан на учет для предоставления в собственность земельных участков для индивидуального имущественного строительства	0,8
Присвоение почтового адреса	0,8
Пришла повестка о несуществующей задолженности	0,8
Разрешение на снос	0,8
Регистрация брака	0,8
Регистрация договора аренды	0,8
Сдача заявления на возврат госпошлины	0,8
Снятие объекта с кадастрового учета	0,8
Списание денежных средств со счета, но не поступили на счет ДЕЗ, не знают, куда ушли деньги	0,8
Справка о состоянии жилфонда, доп. соглашение к договору социального найма	0,8
Справка об отказе от права покупки комнаты	0,8
Субсидия на открытие собственного дела	0,8
Узнать о наличии непогашенных штрафов	0,8
Установление льготы, как пенсионеру	0,8
Установление отцовства	0,8
Штраф оплачен, в программе не оплачен	0,8
Пособие по беременности и родам	0,8
Приватизация	0,8

Распоряжение средствами МСК	0,8
Смена имени ребенку	0,8
Гостевая прописка	0,8
Получение полиса ОСАГО	0,8
Оформление кредита в банке	0,8
Получение прав на авто	0,8
Возврат налога за учебу	0,8
Смена доставки пенсии	0,8
Оформление соц. доплат	0,8
Перерегистрация по месту жительства	0,8
Прописка новорожденного	0,8
Прописка	0,8

Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Да	20,0	13,0
Нет, только в собственных интересах или интересах гражданина	80,0	87,0

2. Вопросы, связанные с нововведениями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг

Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Да, хорошо	29,0	36,9
Приблизительно	44,3	40,4
Нет	26,7	22,7

Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Знаю	79,2	84,6
Что-то слышал (-а)	11,0	12,1
Слышу сейчас впервые	3,6	2,3
Затрудняюсь ответить	6,2	1,0

Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Да	36,3	44,9
Нет	63,7	55,1

Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Знаю	83,6	85,5
Что-то слышал (-а)	11,3	11,3
Слышу сейчас впервые	5,0	3,3

Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Да	37,5	49,4
Нет	62,5	50,6

Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Да	58,7	71,0
Нет	41,3	29,0

Удовлетворены ли Вы в целом возможностью получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме?

Варианты	Процент (%)	
----------	-------------	--

	2016	2017
Да	Данный показатель не определялся в 2016 году	53,9
Скорее да, чем нет		19,4
Затрудняюсь ответить		18,8
Скорее нет, чем да		4,7
Нет		3,1

Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Качество предоставления данной услуги устраивает	53,8	43,2
Да	2,7	7,5
Нет	43,5	49,4

Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Нет	89,9	88,0
Да	10,1	12,0

3. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (линейные распределения)

Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Да	25,4	31,0
Нет	72,1	61,2
Не знал (-а) о такой возможности	2,5	7,8

Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Да	91,2	88,1
Нет	8,8	11,9

Если не удалось, то почему?⁸

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	28,6	6,1
Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	40,0	27,3
Сотрудник потребовал дополнительные документы,	5,7	9,1

⁸ На данный вопрос отвечали только те респонденты, которым не удалось сдать запрос (документы) с первого раза (11,9%).

официально не установленные законодательством		
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	34,3	36,4
Другая причина	14,3	30,3

Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?, в%

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить
	2016				
Вежливость	84,6	13,3	1,1	0,7	0,4
Профессионализм	80,8	16,1	0,7	1,5	0,9
	2017				
Вежливость	78,9	14,9	2,8	1,3	2,1
Профессионализм	78,0	14,1	4,2	1,6	2,1

Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Да	56,8	60,3
Нет	43,2	39,7

Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Да	33,4	24,6
Скорее да	21,2	19,3
Скорее нет	7,5	7,7
Нет	16,6	29,4
Затрудняюсь ответить	21,2	19,0

Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Да	2,1	2,0
Нет	97,9	98,0

Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?

	Процент (%)	
Варианты	2016	2017
Да	83	82,8
Нет	3,6	6,3
Затрудняюсь ответить	13,4	10,9

Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Информационный стенд	85,1	86,1
Стулья (скамьи) для посетителей	80,2	78,0
Стол для работы с документами	73,3	70,9
Туалеты	67,2	62,2
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	64,6	61,1
Консультант	53,7	50,5
Пандусы для инвалидов	49,0	47,8
Удобный стол для работы с документами	51,8	42,7
Организована «электронная очередь»	33,9	39,1
Кондиционер	22,6	34,5
Инфомат (информационный терминал)	19,0	31,3
Справочное бюро для информирования посетителей	45,2	29,1
Копировальный аппарат для посетителей	11,9	20,9
Гардероб	14,5	19,0
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	7,5	11,1
Предоставляются услуги нотариуса	1,9	4,1
Другое	2,6	2,7

Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Да	74,3	68,9
Скорее да	20,0	18,1
Скорее нет	2,5	4,8
Нет	1,0	4,1
Затрудняюсь ответить	2,1	4,1

Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Улучшилось	42,3	34,7
Скорее улучшилось	14,9	16,8
Осталось без изменений	5,9	4,8
Скорее ухудшилось	0,2	2,0
Ухудшилось	0,6	0,5
Затрудняюсь ответить	7,6	5,4
Не получал данную услугу ранее	28,4	35,7

С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Никаких трудностей не возникало	86,0	78,1
Большие очереди	2,2	10,0
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	0,4	6,6

Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	2,2	5,8
Большие сроки получения услуги	3,5	4,5
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	2,2	4,2
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	7,1	3,7
Требование избыточных документов, сведений	1,5	3,7
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	2,6	3,4
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	2,8	2,9
Плохие условия ведения приема посетителей	1,9	2,9
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	0,2	2,4
Другое	1,5	2,4
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	0,4	2,1
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	1,1	2,1
Плохая территориальная доступность органа власти	1,3	1,8
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	2,8	1,3
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	1,7	0,8

Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017
Сокращение срока предоставления услуги	32,2	51,2
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	28,3	29,7
Сокращение числа требуемых документов	19,9	25,6
Удобство графика работы учреждения	14,8	22,1
Вежливость и профессионализм сотрудников	17,7	16,8
Уменьшение стоимости услуги	9,2	13,5
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	15,3	13,5
Улучшение условий ведения приема посетителей	9,7	13,2
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	7,5	12,6
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	9,9	11,2
Улучшение территориальной доступности органа власти	20,1	9,1
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	9,7	7,6
Другое	3,4	2,9

Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг (например: получение полиса ОСАГО (КАСКО), получение полиса ОМС, оформление SIM-карты, получение кредита и т.д.), сравните, пожалуйста, качество их предоставления?

Варианты	Процент (%)	
	2016	2017

Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных	39,0	22,6
Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое	29,8	34,5
Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных)	4,8	7,0
Затрудняюсь ответить	26,3	35,8

Как Вы оцениваете качество и доступность предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?, в%

	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
	2016				
Качество	70,9	25,1	0,8	1,1	2,1
Доступность	69,7	25,5	2,2	0,9	1,7
	2017				
Качество	73,9	17,6	2,3	4,3	1,8
Доступность	71,3	19,1	2,9	5,1	1,6

4. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (таблицы сопряженности)

➤ Влияние удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Парное распределение ответов на вопрос: «Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в⁹%

	2016	2017	2016	2017
	Да (37,5%)	Да (49,4%)	Нет (62,5%)	Нет (50,6%)
Очень хорошо	79,4	69,8	67,0	77,8
Скорее хорошо	17,6	20,1	28,6	14,9
Скорее плохо	0,6	3,7	1,0	1,0
Очень плохо	1,2	5,3	1,0	3,6
Затрудняюсь ответить	1,2	1,1	2,4	2,6
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0

➤ Влияние удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, на уровень общей удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Парное распределение ответов на вопрос: «Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в¹⁰%

	2016	2017	2016	2017
	Да (36,3%)	Да (44,9%)	Нет (63,7%)	Нет (55,1%)
Очень хорошо	70,4	66,3	71,2	80,4
Скорее хорошо	26,0	24,0	24,7	12,1
Скорее плохо	0,6	2,9	1,0	1,9
Очень плохо	1,2	5,7	1,0	3,3
Затрудняюсь ответить	1,8	1,1	2,0	2,3
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0

➤ Влияние показателей качества, проблем, возникающих у граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, на удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг.

⁹ Распределение ответов по вопросу: «Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?» (за 100% берутся результаты по каждому столбцу).

¹⁰ Распределение ответов по вопросу: «Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?» (за 100% берутся результаты по каждому столбцу).

Парное распределение ответов на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?»¹¹ с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в¹²%, в 2017 году

	Очень хорошо (73,9%)	Скорее хорошо (17,6%)	Скорее плохо (2,3%)	Очень плохо (4,3%)	3/0 (1,8%)
Никаких трудностей не возникало (289 чел.)	86,2	12,5	0,0	1,4	
Требование избыточных документов, сведений (12 чел.)	75,0	16,7	8,3	0,0	
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги (3 чел.)	0,0	33,3	33,3	33,3	
Ошибки в конечном результате предоставления услуги (13 чел.)	23,1	38,5	15,4	23,1	
Сложность заполнения официальных форм (бланков) (22 чел.)	50,0	27,3	9,1	13,6	
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу (22 чел.)	31,8	31,8	18,2	18,2	
Большие очереди (37 чел.)	24,3	35,1	16,2	24,3	
Хождение по многим кабинетам, учреждениям (15 чел.)	66,7	6,7	20,0	6,7	
Дороговизна услуг (пошлин, платежей) (8 чел.)	75,0	25,0	0,0	0,0	
Большие сроки получения услуги (17 чел.)	41,2	35,3	11,8	11,8	
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.) (9 чел.)	33,3	22,2	22,2	22,2	
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги (11 чел.)	27,3	18,2	45,5	9,1	
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников (13 чел.)	23,1	15,4	30,8	30,8	
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других») (3 чел.)	66,7	0,0	33,3	0,0	
Плохие условия ведения приема посетителей (11 чел.)	18,2	9,1	18,2	54,5	
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги (8 чел.)	62,5	25,0	12,5	0,0	
Плохая территориальная доступность органа власти (6 чел.)	50,0	33,3	0,0	16,7	
Другое (7 чел.)	0,0	28,6	14,3	57,1	
Итого (количество)	280	62	9	15	

¹¹ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

¹² Распределение ответов по вопросу: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?» (за 100% берутся результаты по каждой строке). Результаты, полученные в отношении вариантов ответов: «Очень хорошо» и «Скорее хорошо» следует интерпретировать, как «отсутствие влияния проблем, возникающих у граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, на удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг».

Парное распределение ответов на вопрос: «Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в^{13%}

	2016	2017	2016	2017
	Да (91,2%)	Да (88,1%)	Нет (8,8%)	Нет (11,9%)
Очень хорошо	74,8	81,7	34,1	28,9
Скорее хорошо	23,0	15,3	46,3	26,7
Скорее плохо	0,2	0,9	4,9	13,3
Очень плохо	0,7	1,8	4,9	20,0
Затрудняюсь ответить	1,2	0,3	9,8	11,1
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0

Парное распределение ответов на вопрос: «Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в^{14%}

	2016				
	Да (74,3%)	Скорее да (20%)	Скорее нет (2,5%)	Нет (1%)	Затрудняюсь ответить (2,1%)
Очень хорошо	85,1	30,9	27,3	20,0	30,0
Скорее хорошо	12,9	64,9	54,5	0,0	60,0
Скорее плохо	0,0	1,1	0,0	60,0	0,0
Очень плохо	0,9	0,0	9,1	20,0	0,0
Затрудняюсь ответить	1,1	3,2	9,1	0,0	10,0
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	2017				
	Да (24,6%)	Скорее да (19,3%)	Скорее нет (7,7%)	Нет (29,4%)	Затрудняюсь ответить (19,0%)
Очень хорошо	87,7	81,0	65,4	50,5	76,2
Скорее хорошо	11,1	15,9	30,8	23,7	19,0
Скорее плохо	0,0	3,2	0,0	6,2	1,6
Очень плохо	1,2	0,0	3,8	14,4	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0	5,2	3,2
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Парное распределение ответов на вопрос: «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в^{15%}

	2016				
	Да (74,3%)	Скорее да (20%)	Скорее нет (2,5%)	Нет (1%)	Затрудняюсь ответить (2,1%)
Очень хорошо	85,1	30,9	27,3	20,0	30,0

¹³ Распределение ответов по вопросу: «Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?» (за 100% берутся результаты по каждому столбцу).

¹⁴ Распределение ответов по вопросу: «Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма» (за 100% берутся результаты по каждому столбцу).

¹⁵ Распределение ответов по вопросу: «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления?» (за 100% берутся результаты по каждому столбцу).

Скорее хорошо	12,9	64,9	54,5	0,0	60,0
Скорее плохо	0,0	1,1	0,0	60,0	0,0
Очень плохо	0,9	0,0	9,1	20,0	0,0
Затрудняюсь ответить	1,1	3,2	9,1	0,0	10,0
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	2017				
	Да (68,9%)	Скорее да (18,1%)	Скорее нет (4,8%)	Нет (4,1%)	Затрудняюсь ответить (4,1%)
Очень хорошо	88,9	58,6	31,6	0,0	25,0
Скорее хорошо	8,4	40,0	31,6	25,0	50,0
Скорее плохо	0,4	0,0	26,3	18,8	0,0
Очень плохо	1,5	1,4	10,5	50,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,8	0,0	0,0	6,3	25,0
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Парные распределения, характеризующие качество, доступность и условия предоставления услуг в отдельных органах (структурах) оказывающих (представляющих) государственные/муниципальные услуги¹⁶

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)	
<i>Как Вы оцениваете качество и доступность предоставления данной государственной (муниципальной) услуги? (Качество)</i>																			
Очень хорошо	90,0	100,0	80,0	100,0	80,0	95,1	76,2	80,0	71,4	100,0	54,9	88,9	90,0	88,2	100,0	90,0	7,5	72,3	
Скорее хорошо	10,0	0,0	20,0	0,0	20,0	2,4	23,8	20,0	14,3	0,0	37,3	11,1	10,0	8,8	0,0	6,7	40,0	19,1	
Скорее плохо	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,0	0,0	
Очень плохо	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	3,3	30,0	4,3	
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,5	4,3	
<i>Как Вы оцениваете качество и доступность предоставления данной государственной (муниципальной) услуги? (Доступность)</i>																			
Очень хорошо	80,0	100,0	90,0	100,0	75,0	95,1	70,3	100,0	83,3	100,0	54,2	88,9	80,0	84,8	100,0	85,2	7,5	61,7	
Скорее хорошо	20,0	0,0	10,0	0,0	25,0	0,0	29,7	0,0	16,7	0,0	33,3	11,1	10,0	12,1	0,0	11,1	40,0	29,8	
Скорее плохо	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,3	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	15,0	0,0	
Очень плохо	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	3,0	0,0	3,7	32,5	6,4	
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	2,1	

¹⁶ За 100% берутся результаты ответов групп респондентов по каждому столбцу.

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)	
<i>Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?</i>																			
Да	0,0	33,3	30,0	8,3	20,0	17,1	57,1	0,0	14,3	0,0	56,4	0,0	0,0	91,2	0,0	3,4	15,0	24,0	
Нет	90,0	66,7	70,0	66,7	80,0	80,5	38,1	100,0	85,7	100,0	40,0	100,0	100,0	8,8	90,0	96,6	47,5	64,0	
Не знал (а) о такой возможности	10,0	0,0	0,0	25,0	0,0	2,4	4,8	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	37,5	12,0	
<i>Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?</i>																			
Да	100,0	93,3	88,9	100,0	77,8	95,1	97,6	80,0	100,0	100,0	85,2	100,0	90,0	82,4	90,0	96,7	57,1	87,0	
Нет	0,0	6,7	11,1	0,0	22,2	4,9	2,4	20,0	0,0	0,0	14,8	0,0	10,0	17,6	10,0	3,3	42,9	13,0	
<i>Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу? (Вежливость)</i>																			
Да	90,0	85,7	80,0	100,0	88,9	95,1	82,1	100,0	100,0	100,0	73,1	90,0	80,0	93,8	100,0	96,7	17,5	70,2	
Скорее да	10,0	14,3	20,0	0,0	11,1	2,4	17,9	0,0	0,0	0,0	23,1	10,0	20,0	6,3	0,0	3,3	35,0	25,5	
Скорее нет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	4,3	
Нет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,0	0,0	
<i>Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу? (Профессионализм)</i>																			
Да	90,0	93,3	100,0	100,0	87,5	95,0	78,9	100,0	100,0	100,0	67,3	90,0	80,0	90,3	100,0	96,6	17,5	69,6	
Скорее да	10,0	0,0	0,0	0,0	12,5	2,5	21,1	0,0	0,0	0,0	24,5	10,0	10,0	9,7	0,0	3,4	32,5	23,9	
Скорее нет	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,1	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	20,0	6,5	
Нет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,0	0,0	
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,0	0,0	

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)	
<i>Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?</i>																			
Да	100,0	100,0	100,0	91,7	100,0	82,9	80,5	100,0	100,0	90,0	94,4	100,0	100,0	97,0	70,0	90,0	30,0	72,9	
Нет	0,0	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0	12,2	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	30,0	10,4	
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	17,1	7,3	0,0	0,0	10,0	3,7	0,0	0,0	3,0	30,0	6,7	40,0	16,7	
<i>Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?</i>																			
Пандусы для инвалидов	0,0	100,0	75,0	16,7	22,2	73,2	2,4	75,0	100,0	70,0	42,3	20,0	100,0	67,9	50,0	70,0	0,0	61,9	
Консультант	50,0	26,7	62,5	25,0	44,4	100,0	85,7	50,0	42,9	30,0	55,8	60,0	37,5	35,7	0,0	50,0	0,0	40,5	
Справочное бюро для информирования посетителей	10,0	13,3	12,5	8,3	22,2	22,0	52,4	25,0	28,6	10,0	44,2	0,0	25,0	64,3	10,0	26,7	6,7	26,2	
Информационный стенд	100,0	73,3	50,0	100,0	55,6	87,8	95,2	75,0	85,7	100,0	71,2	100,0	75,0	89,3	80,0	96,7	93,3	88,1	
Инфомат (информационный терминал)	10,0	20,0	12,5	0,0	0,0	68,3	19,0	0,0	14,3	0,0	38,5	0,0	0,0	21,4	0,0	73,3	3,3	57,1	
Организована «электронная очередь»	0,0	13,3	12,5	8,3	33,3	95,1	97,6	0,0	0,0	10,0	59,6	0,0	0,0	50	0,0	3,3	6,7	19,0	
Копировальный	30,0	6,7	37,5	8,3	11,1	58,5	7,1	25,0	28,6	10,0	17,3	60,0	25,0	7,1	20,0	36,7	0,0	11,9	

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)	
аппарат для посетителей																			
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	0,0	6,7	50,0	0,0	55,6	4,9	7,1	50,0	14,3	0,0	25,0	0,0	0,0	14,3	0,0	6,7	0,0	9,5	
Предоставляются услуги нотариуса	0,0	6,7	12,5	0,0	22,2	24,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Стулья (скамьи) для посетителей	70,0	60,0	87,5	75,0	77,8	87,8	85,7	75,0	85,7	90,0	76,9	50,0	100,0	82,1	60,0	96,7	53,3	73,8	
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	90,0	73,3	75,0	66,7	66,7	90,2	61,9	75,0	85,7	80,0	44,2	10,0	75,0	82,1	60,0	80,0	0,0	52,4	
Стол для работы с документами	80,0	53,3	62,5	83,3	77,8	87,8	59,5	75,0	100,0	90,0	63,5	30,0	87,5	82,1	70,0	86,7	53,3	66,7	
Удобный стол для работы с документами	70,0	33,3	25,0	33,3	55,6	70,7	14,3	75,0	100,0	60,0	26,9	0,0	62,5	60,7	50,0	76,7	0,0	45,2	
Кондиционер	10,0	80,0	75,0	25,0	11,1	19,5	76,2	50,0	57,1	70,0	28,8	20,0	50,0	7,1	30,0	60,0	0,0	16,7	
Гардероб	0,0	93,3	75,0	16,7	55,6	4,9	0,0	75,0	100,0	30,0	9,6	0,0	100,0	17,9	60,0	0,0	0,0	9,5	
Туалеты	50,0	93,3	87,5	16,7	55,6	92,7	66,7	50,0	100,0	60,0	44,2	20,0	100,0	60,7	90,0	90,0	0,0	69,0	
Другое	10,0	6,7	0,0	25,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	5,8	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)	
<i>Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?</i>																			
Да	80,0	86,7	80,0	100,0	80,0	78,0	52,4	80,0	100,0	100,0	54,7	100,0	70,0	84,8	80,0	86,7	22,5	65,9	
Скорее да	10,0	13,3	20,0	0,0	10,0	12,2	38,1	20,0	0,0	0,0	28,3	0,0	20,0	12,1	20,0	13,3	10,0	27,3	
Скорее нет	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	9,4	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	20,0	2,3	
Нет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	35,0	2,3	
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	9,8	2,4	0,0	0,0	0,0	5,7	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	12,5	2,3	
<i>Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?</i>																			
Улучшилось	40,0	40,0	40,0	58,3	10,0	81,1	38,1	100,0	28,6	30,0	30,2	50,0	10,0	27,3	20,0	50,0	2,6	18,4	
Скорее улучшилось	10,0	33,3	10,0	16,7	10,0	10,8	35,7	0,0	0,0	0,0	17,0	30,0	0,0	12,1	10,0	16,7	5,1	26,5	
Осталось без изменений	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	14,3	10,0	5,7	0,0	10,0	6,1	0,0	10,0	12,8	0,0	
Скорее ухудшилось	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,5	0,0	
Ухудшилось	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,1	0,0	
Затрудняюсь ответить	10,0	6,7	20,0	0,0	0,0	5,4	9,5	0,0	0,0	0,0	7,5	0,0	0,0	12,1	0,0	0,0	0,0	6,1	
Не получал данную услугу	40,0	20,0	20,0	25,0	80,0	2,7	11,9	0,0	57,1	60,0	39,6	20,0	80,0	42,4	70,0	23,3	53,8	49,0	
<i>Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?</i>																			
Да, хорошо	20,0	66,7	20,0	25,0	30,0	56,1	28,6	60,0	14,3	40,0	30,9	80,0	40,0	30,3	10,0	32,1	48,7	30,6	

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)	
Приблизительно	60,0	20,0	40,0	58,3	20,0	26,8	54,8	40,0	57,1	40,0	45,5	10,0	60,0	45,5	40,0	53,6	7,7	51,0	
Нет	20,0	13,3	40,0	16,7	50,0	17,1	16,7	0,0	28,6	20,0	23,6	10,0	0,0	24,2	50,0	14,3	43,6	18,4	
<i>С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?</i>																			
Никаких трудностей не возникало	90,0	100,0	88,9	100,0	87,5	82,5	90,2	80,0	100,0	80,0	65,3	90,0	90,0	90,3	100,0	93,3	26,3	68,9	
Требование избыточных документов, сведений	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	8,2	10,0	10,0	0,0	0,0	3,3	5,3	6,7	
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,5	2,2	
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	6,1	0,0	0,0	3,2	0,0	3,3	15,8	4,4	
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	10,0	0,0	6,5	0,0	0,0	13,2	8,9	
Неудобный для граждан режим	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	12,2	0,0	0,0	3,2	0,0	3,3	28,9	2,2	

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)	
работы органа власти, предоставляющего услугу																			
Большие очереди	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	10,2	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	55,3	17,8	
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	20	6,1	0,0	10	0,0	0,0	3,3	13,2	6,7	
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	4,9	0,0	0,0	0,0	8,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	
Большие сроки получения услуги	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	10,2	0	10	3,2	0,0	3,3	5,3	11,1	
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	10	3,2	0,0	0,0	7,9	4,4	
Отсутствие возможности	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	15,8	2,2	

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)		
получить консультацию в месте предоставления услуги																				
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	26,3	0,0		
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	2,6	0,0		
Плохие условия ведения приема посетителей	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	23,7	0,0		
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	10,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	3,2	0,0	3,3	2,6	4,4		

	Архивный отдел Администрации города Сургута (2,5%)	Департамент архитектуры и градостроительства (3,7%)	Департамент городского хозяйства (2,5%)	Департамент образования (3,0%)	Управление записи актов гражданского состояния (2,5%)	Инспекция Федеральной налоговой службы (10,2%)	Территориальный отдел филиала «Федеральная кадастровая палата...» (10,5%)	Комитет по земельным отношениям (1,2%)	Комитет по управлению имуществом (1,7%)	Управление по опеке и попечительству (2,5%)	Управление пенсионного фонда в Российской Федерации (13,7%)	Управление по природопользованию и экологии (2,5%)	Управление учета и распределения жилья (2,5%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России (8,5%)	Управление экономики и стратегического планирования (2,5%)	Региональное отделение Фонда социального страхования (7,5%)	Отдел судебных приставов по городу Сургуту (10,0%)	Сургутский центр занятости населения (12,5%)	
Плохая территориальная доступность органа власти	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	6,7	
Другое	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,8	4,4	

Заключение

Результаты социологического исследования по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых на территории города Сургута, позволили полностью подтвердить гипотезу, выдвинутую в начале исследования. Так, было выявлено, что 91,5% и 90,4% опрошенных удовлетворены качеством и доступностью предоставления государственных и /или муниципальных услуг (соответственно)¹⁷.

В отношении задач исследования, были получены следующие данные:

- уровень удовлетворённости анкетированных качеством обслуживания со стороны сотрудников учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, достаточно высок. Почти 80% опрошенных отметили «абсолютную удовлетворенность» вежливостью и профессионализмом специалистов. При этом среди неудовлетворительных ответов респондентов, наибольшее количество повторений было зафиксировано в отношении критерия, характеризующего профессиональные качества сотрудников (1,5%¹⁸);

- на вопрос о том, возникали ли какие-то трудности при получении указанных респондентами услуг, 78,1% опрошенных ответили, что никаких проблем не возникало. Среди опрошенных, столкнувшихся с определенными проблемами – 10% участников опроса отметили проблему «больших очередей», 6,6% – сложность заполнения официальных форм (бланков), 5,8% отметили неудобный режим работы органа власти, предоставляющего услугу.

Необходимо отметить, что парные корреляции вопроса о возникших трудностях с оценкой качества предоставления услуг в целом позволили выявить, что большинство из названных сложностей не влияют на общий уровень удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных / муниципальных услуг. Тем не менее, в список проблем, которые потенциально могут оказывать влияние на оценку качества предоставления услуги, входят такие позиции, как¹⁹: «Хождение по многим кабинетам, учреждениям», «Большие сроки получения услуги», «Ошибки в конечном результате предоставления услуги», «Требование избыточных документов, сведений» и «Недостаточная компетентность, грубость сотрудников».

- результаты опроса респондентов, полученные относительно оценки качества предоставления государственных и негосударственных услуг позволили

¹⁷ Сумма ответов «Очень хорошо» и «Скорее хорошо».

¹⁸ Ответ «Нет» вопроса «Удовлетворены ли вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?».

¹⁹ Критерии для выбора респондентов, набравшие от 20% и более (сумма ответов «Скорее плохо» и «Плохо») в таблице парных распределение ответов на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?»

выявить, что 34,5% опрошенных считают, что качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое. 22,6% придерживаются мнения о том, что качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных, и только 7% считают, что качество предоставления негосударственных услуг выше;

- знают о существовании Единого портала государственных и муниципальных услуг 85,5% опрошенных. Среди ответивших, узнавших о портале впервые в основном респонденты в возрасте старше 55 лет. Пользовались его возможностью для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.) 49,4% респондентов. При этом личный кабинет на Едином портале государственных услуг имеется у 71% горожан. Можно отследить положительную динамику в отношении этого вопроса, так как в 2016 году пользовались услугами Единого портала только 37,5% анкетированных. Учитывая подобное распределение ответов, можно говорить о большей осведомленности респондентов о возможностях использования Интернет-портала в сравнении с 2016 годом.

Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы)

Информация о респондентах

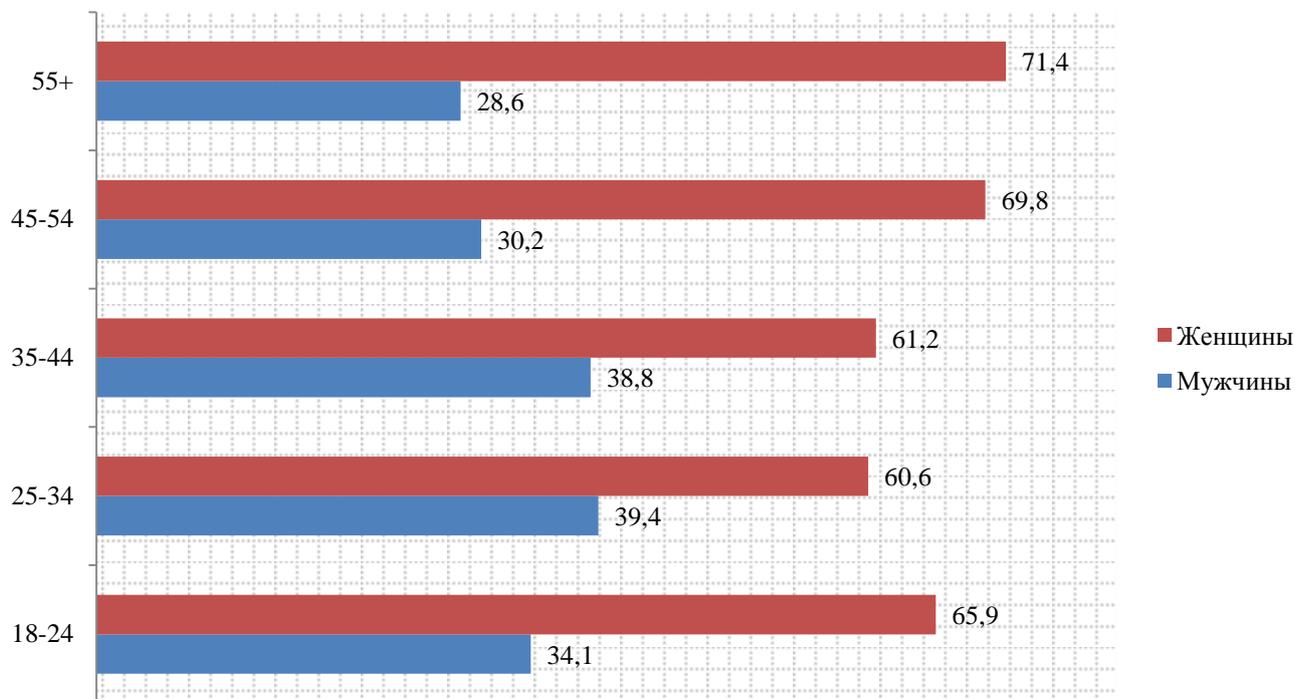


Рис.1. Половозрастная характеристика респондентов, в %

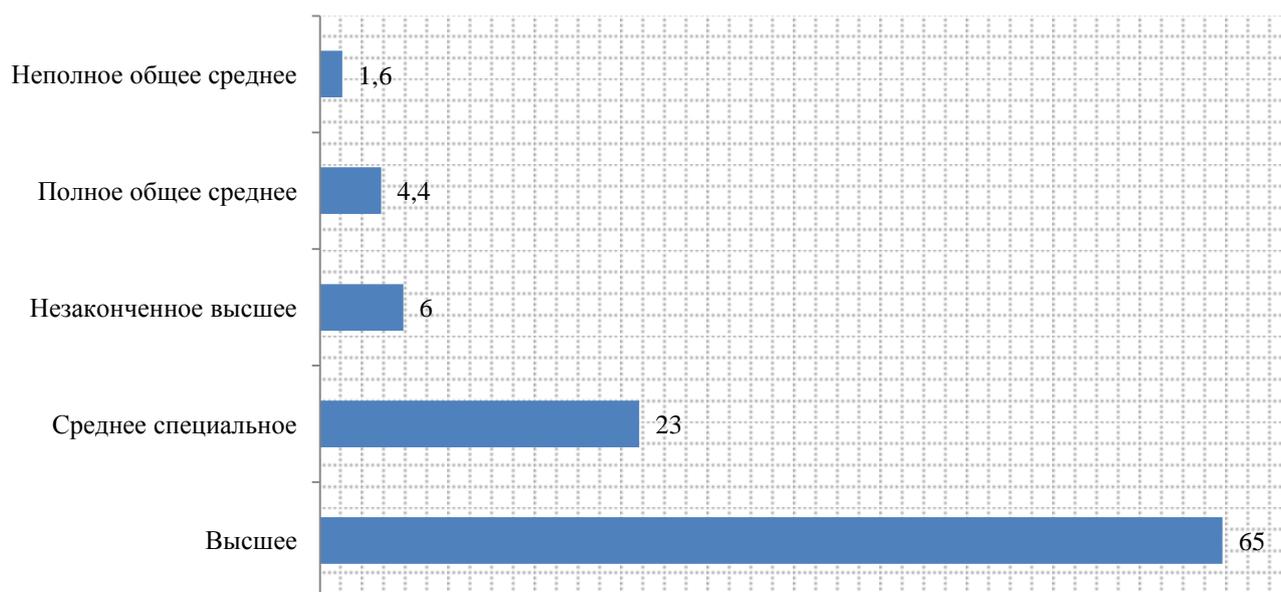


Рис.2. Образование респондентов, в %

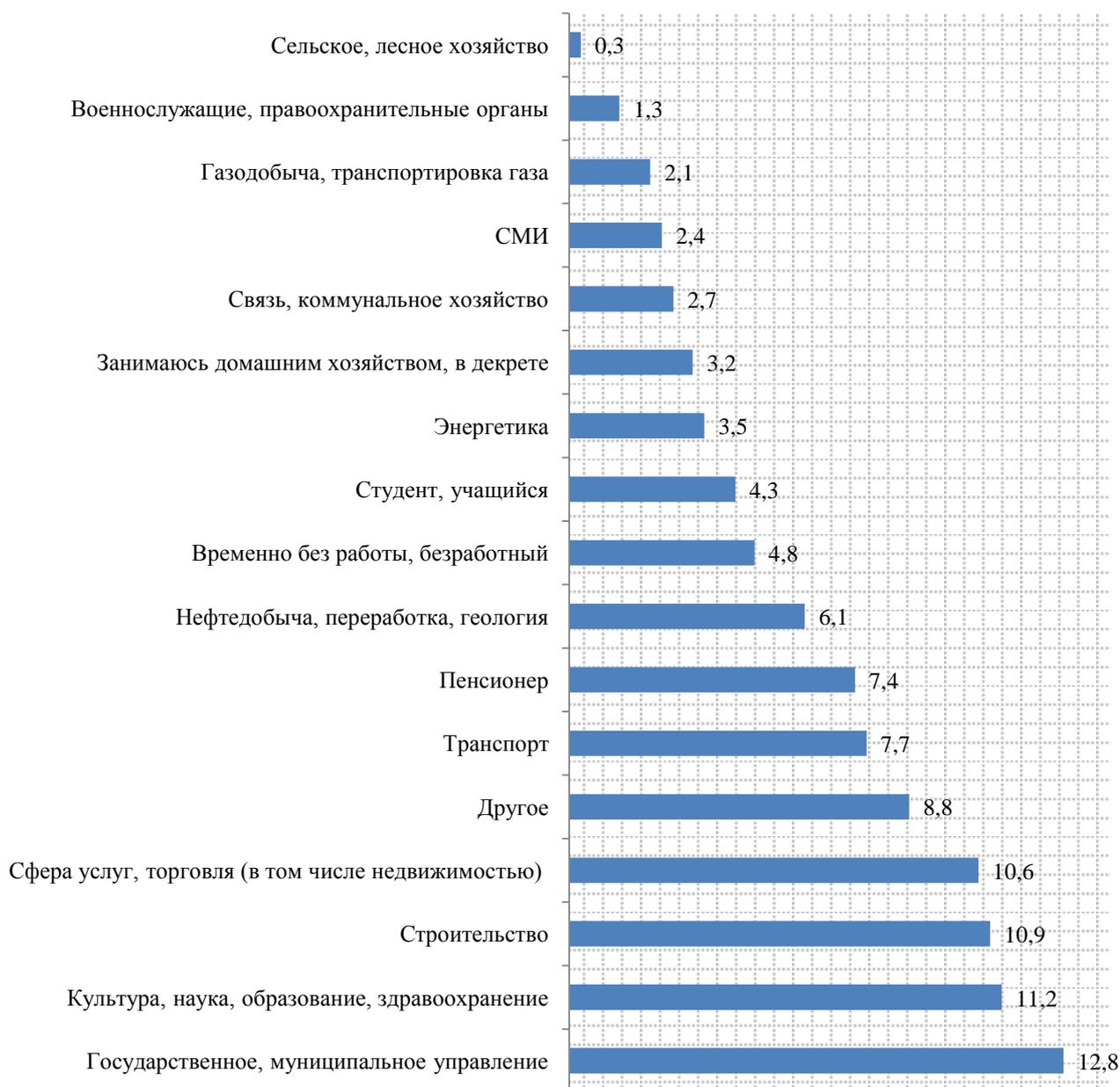


Рис.3. Отметьте, пожалуйста, Ваш основной род занятий, либо сферу деятельности представляемой Вами организации / предприятия (в случае, если Ваше обращение за получением услуг связано с деятельностью организации / предприятия)?, в %

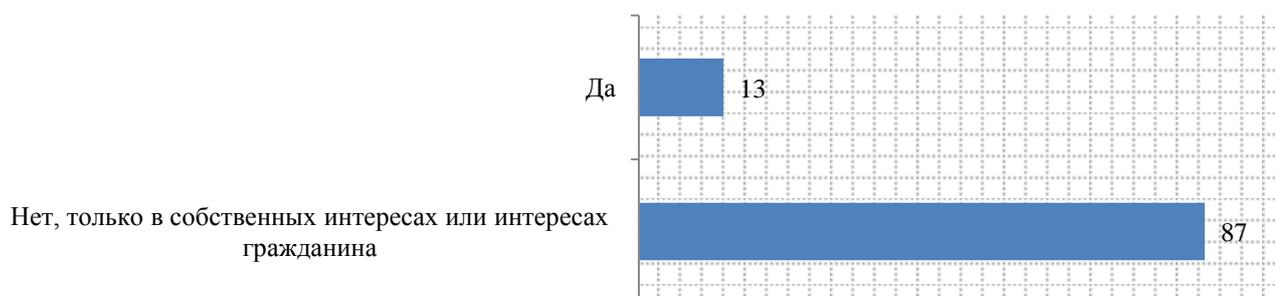


Рис.4. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью?, в %

Вопросы, связанные с нововведениями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг

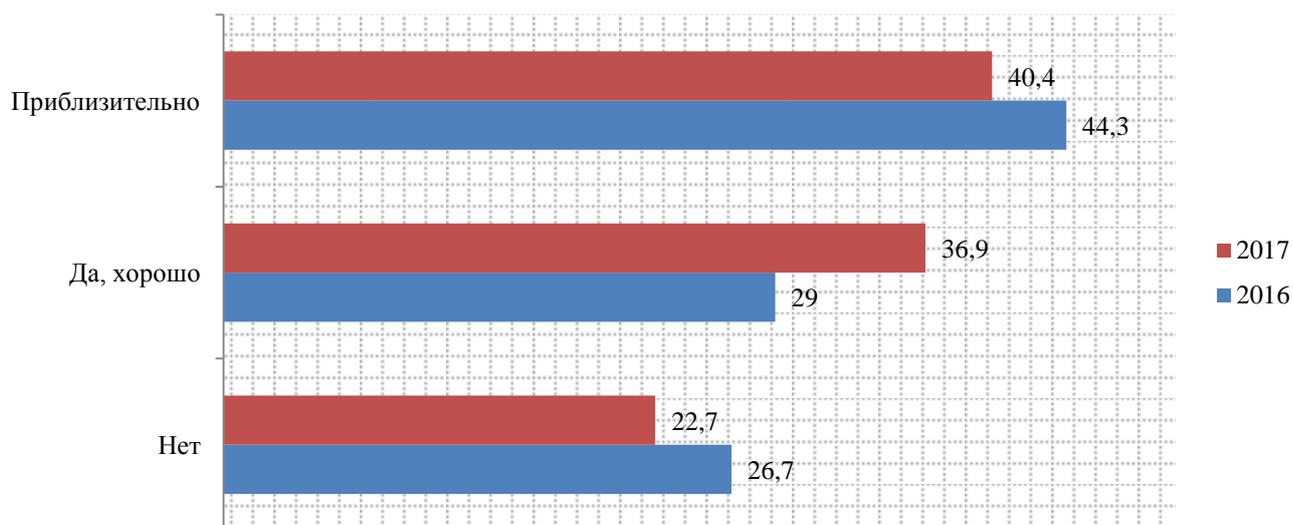


Рис.5. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?, в %

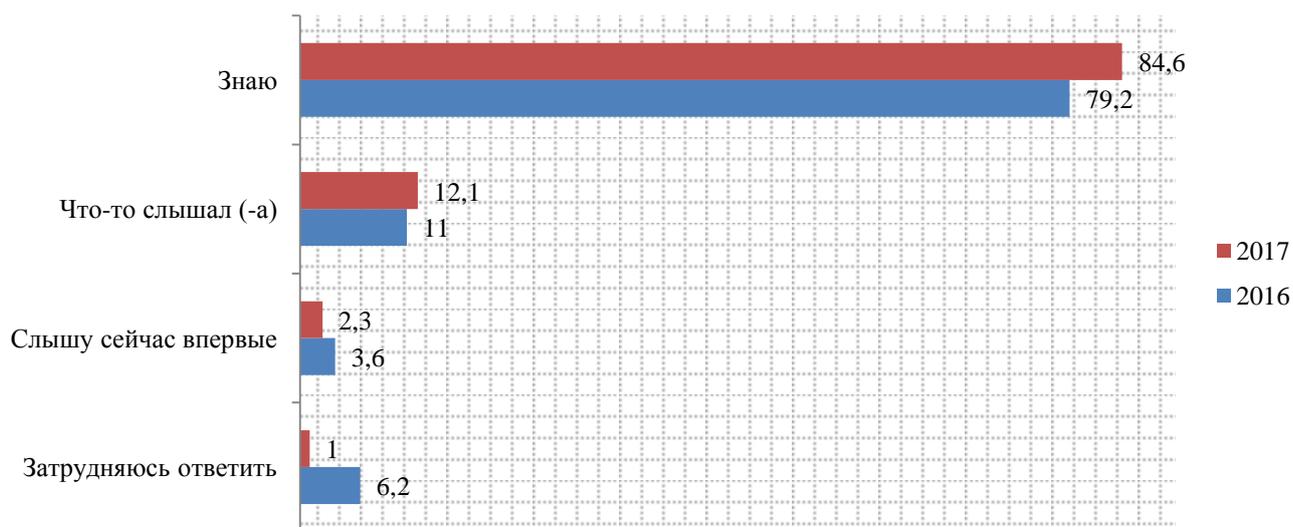


Рис.6. Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»), в %

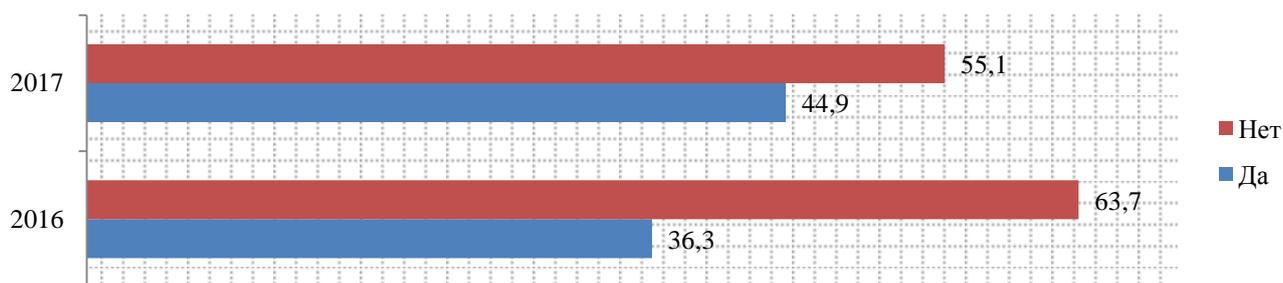


Рис.7. Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?, в %

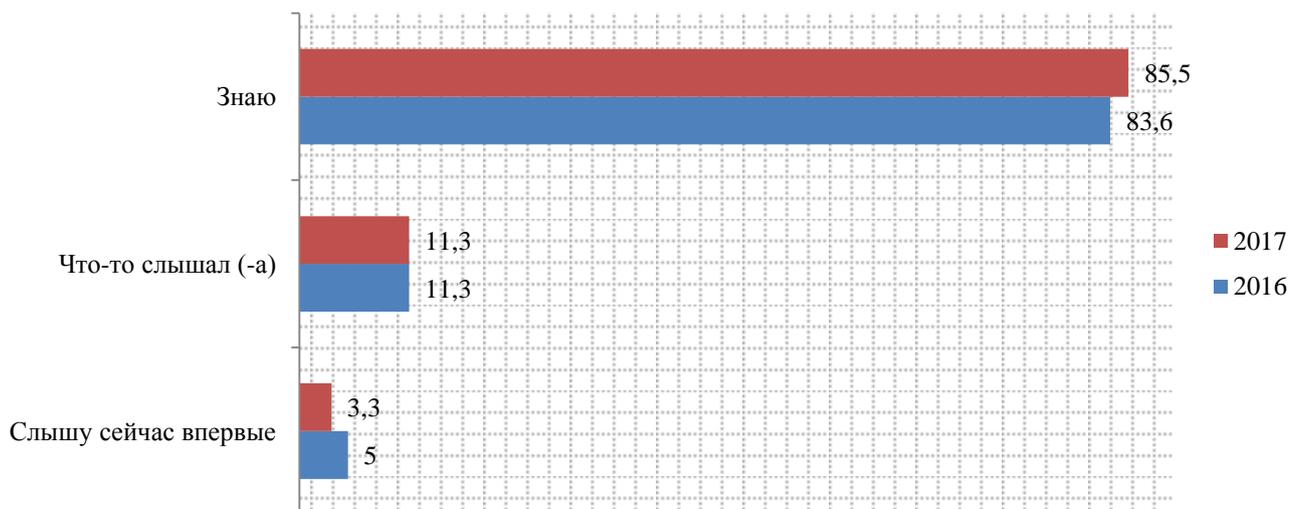


Рис.8. Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?, в %

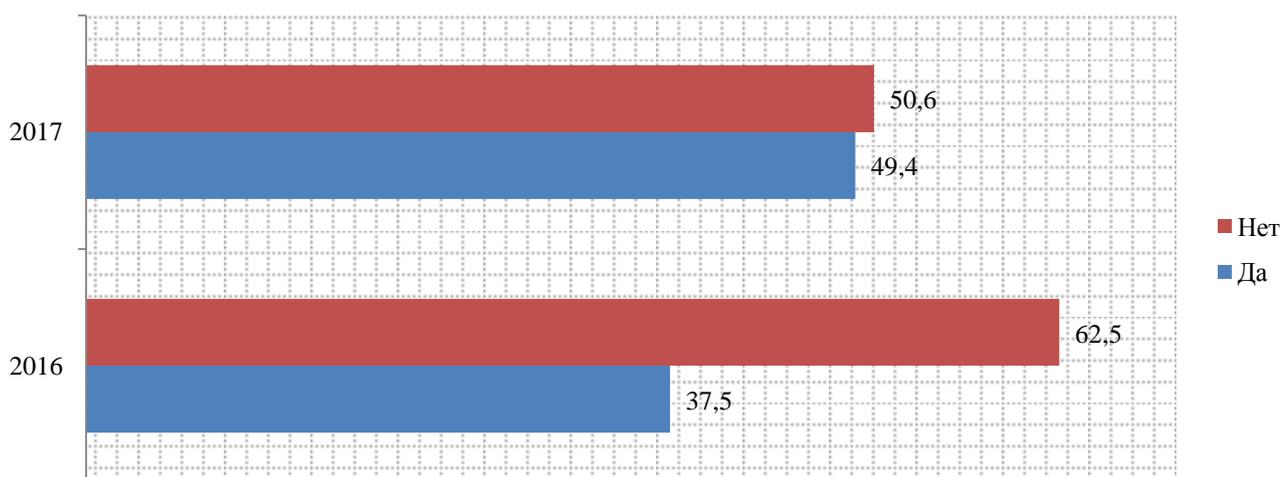


Рис.9. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?, в %

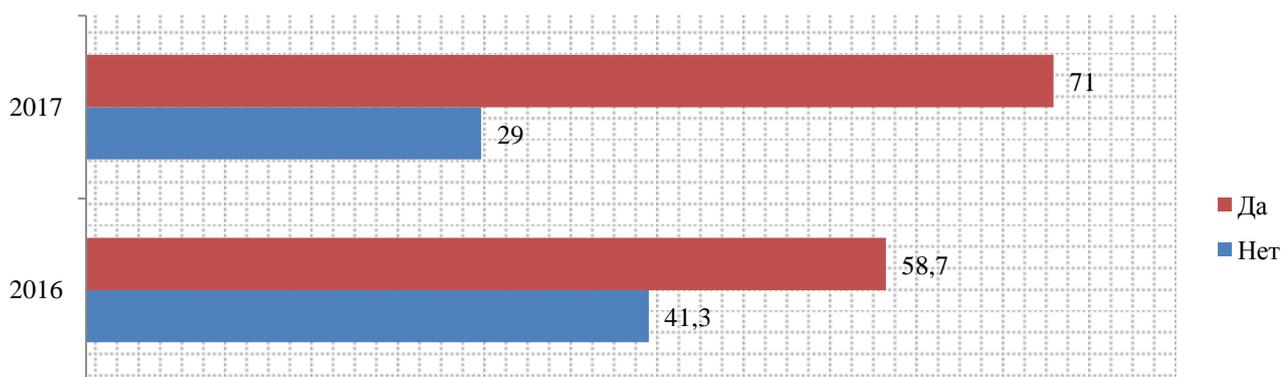


Рис.10. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?, в %

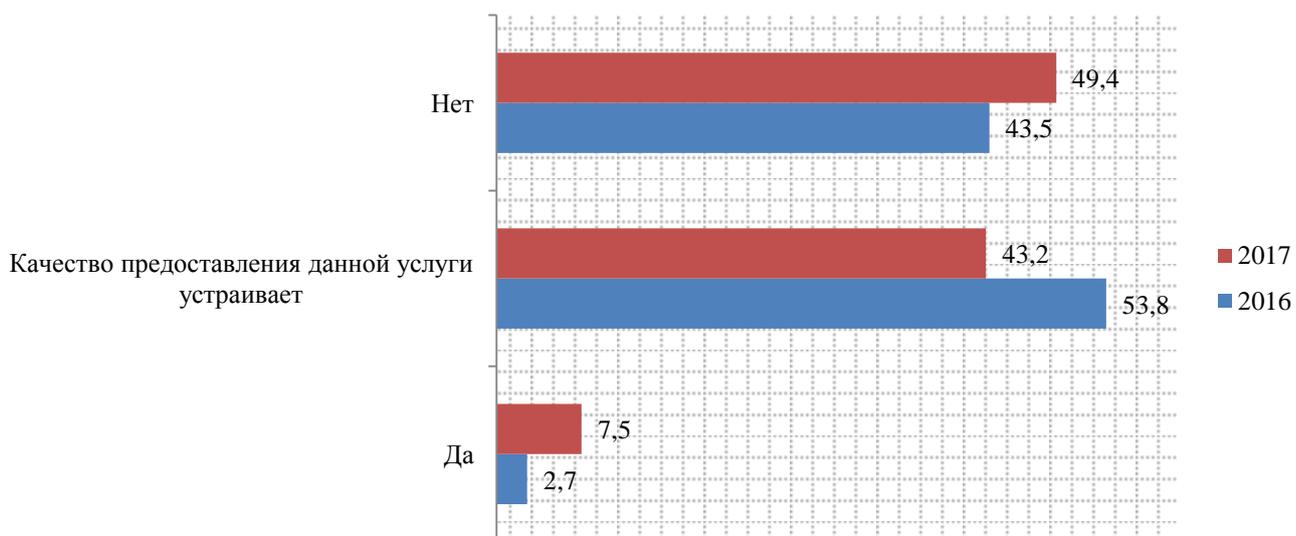


Рис.11. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?, в %

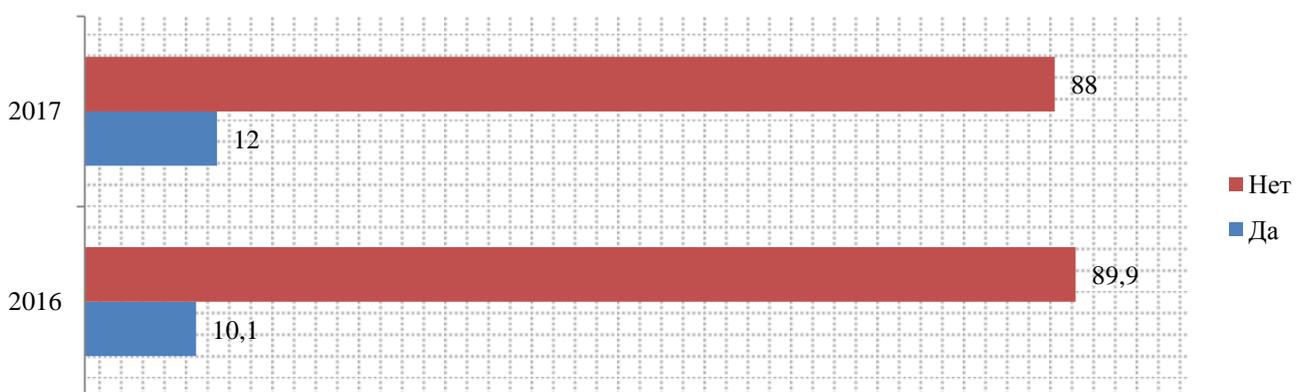


Рис.12. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?, в %

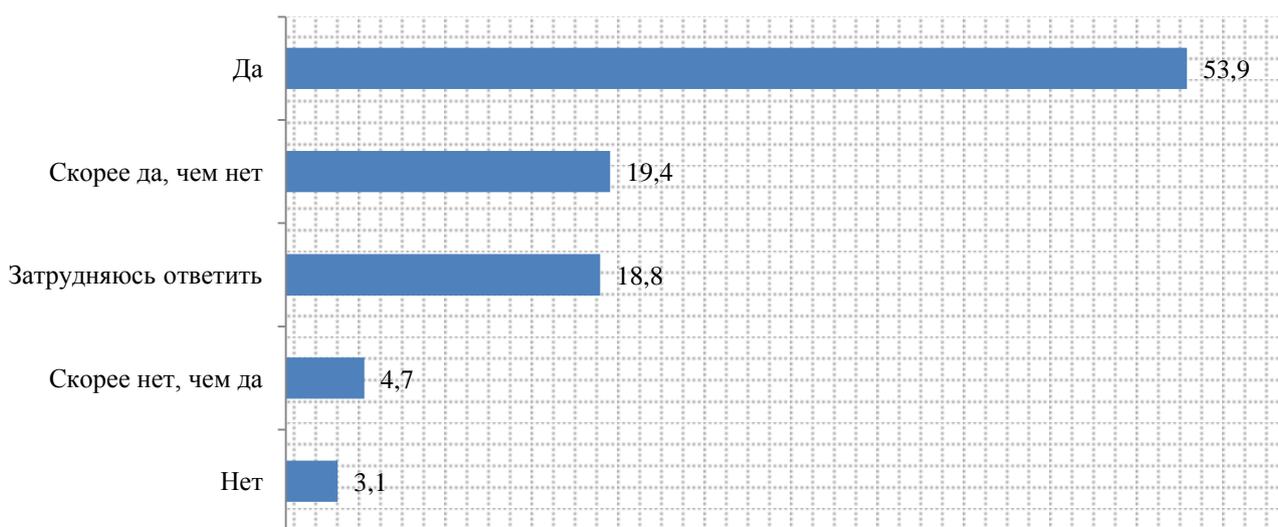


Рис. 13. Удовлетворены ли Вы в целом возможностью получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме?, в %, в 2017 году

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (линейные распределения)

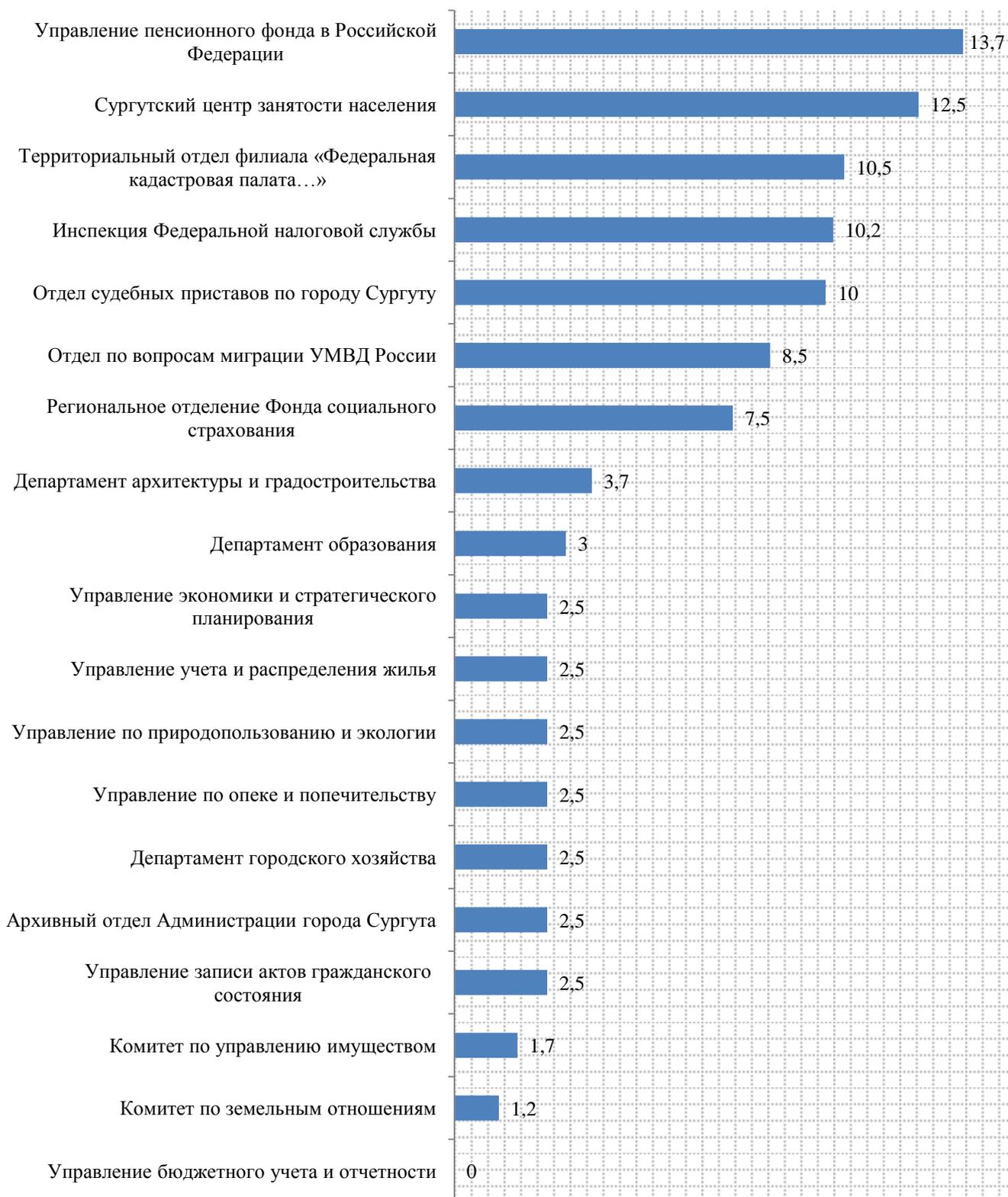


Рис. 14. Наименование организации/учреждения, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, в %

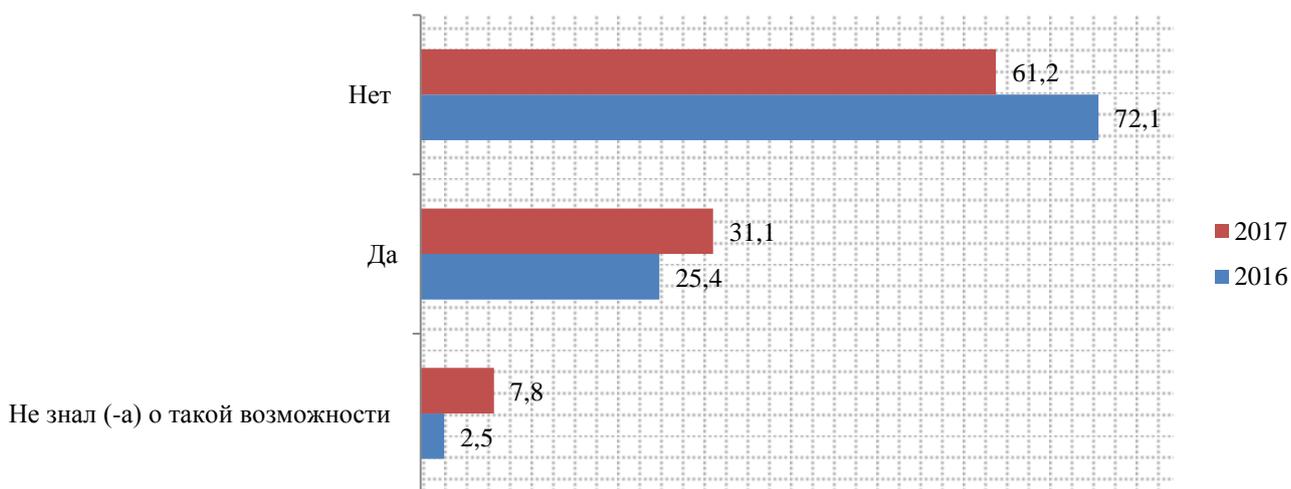


Рис.15. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?, в %



Рис.16. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?, в %

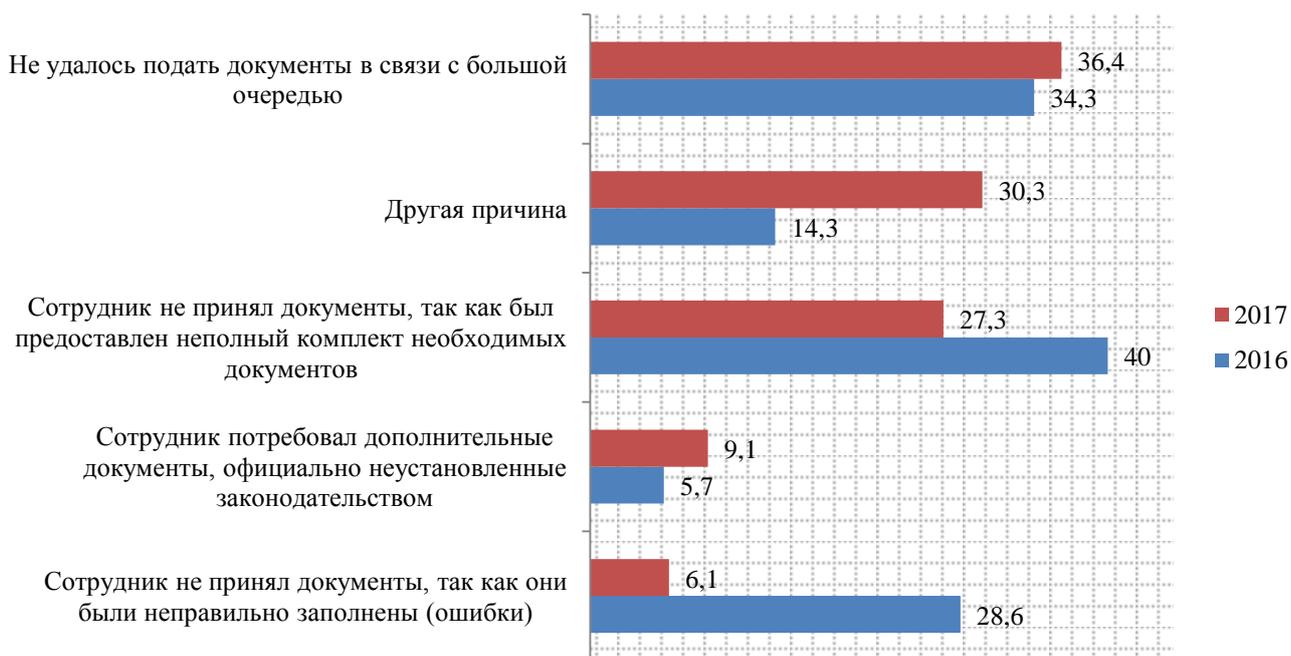


Рис.17. Если не удалось, то почему?, в %

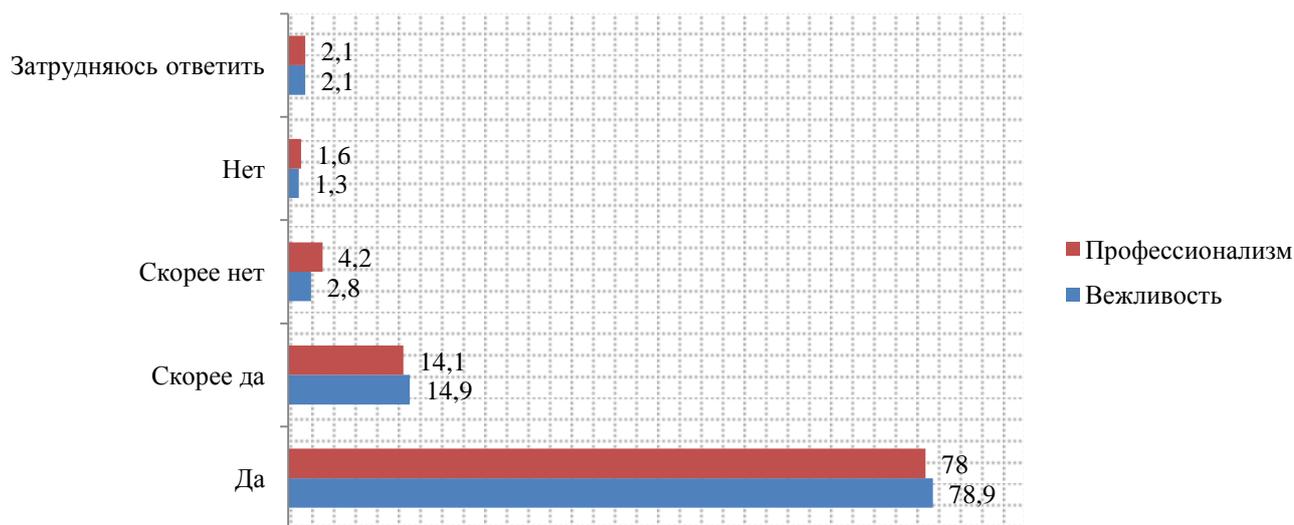


Рис.18. Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?, в %, в 2017 году

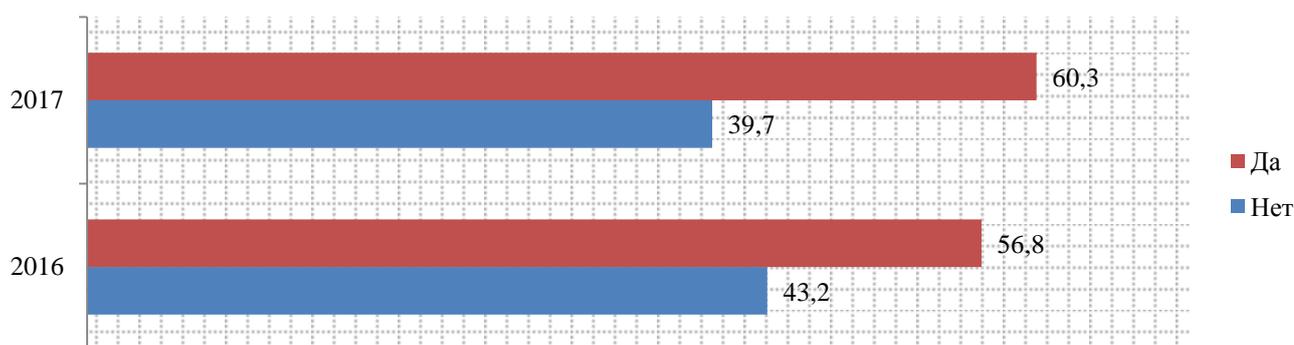


Рис.19. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?, в %

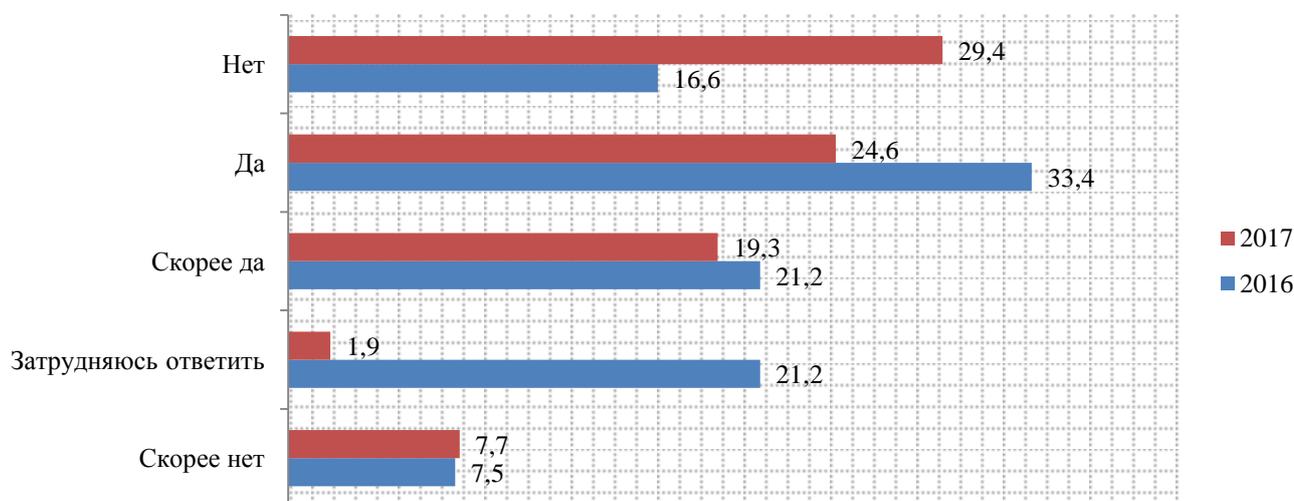


Рис.20. Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?

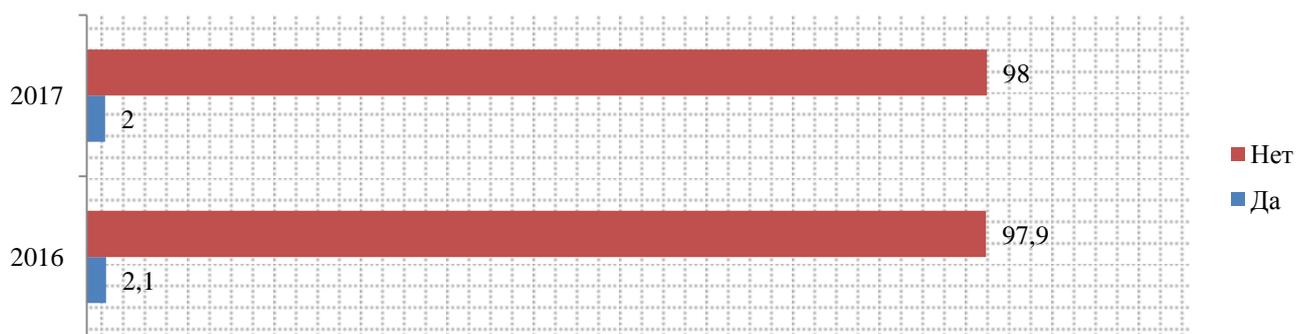


Рис.21. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?, в %

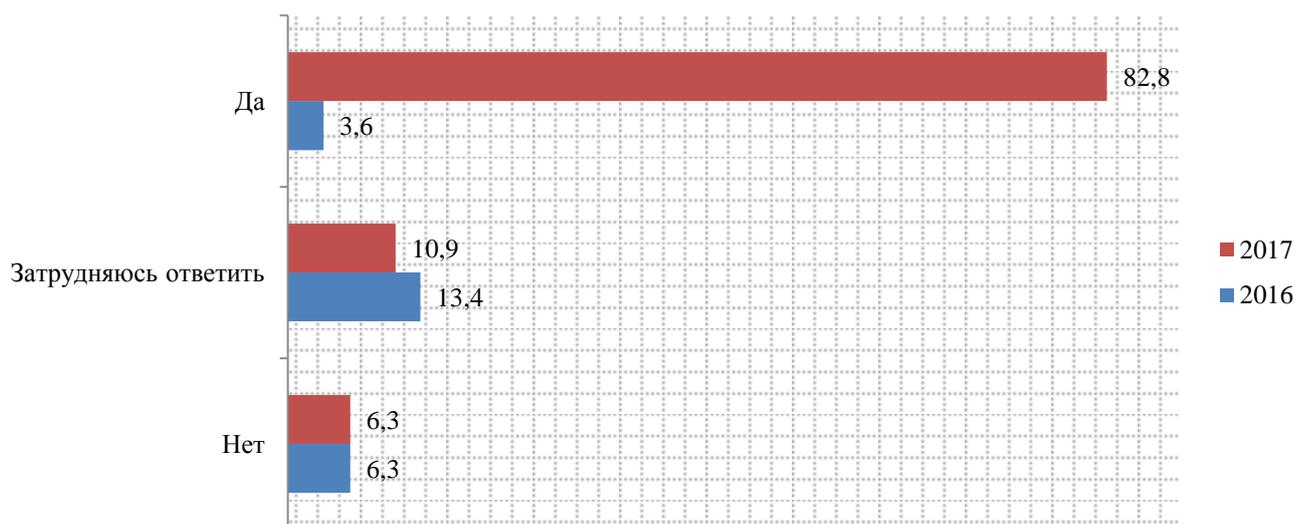


Рис.22. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?, в %

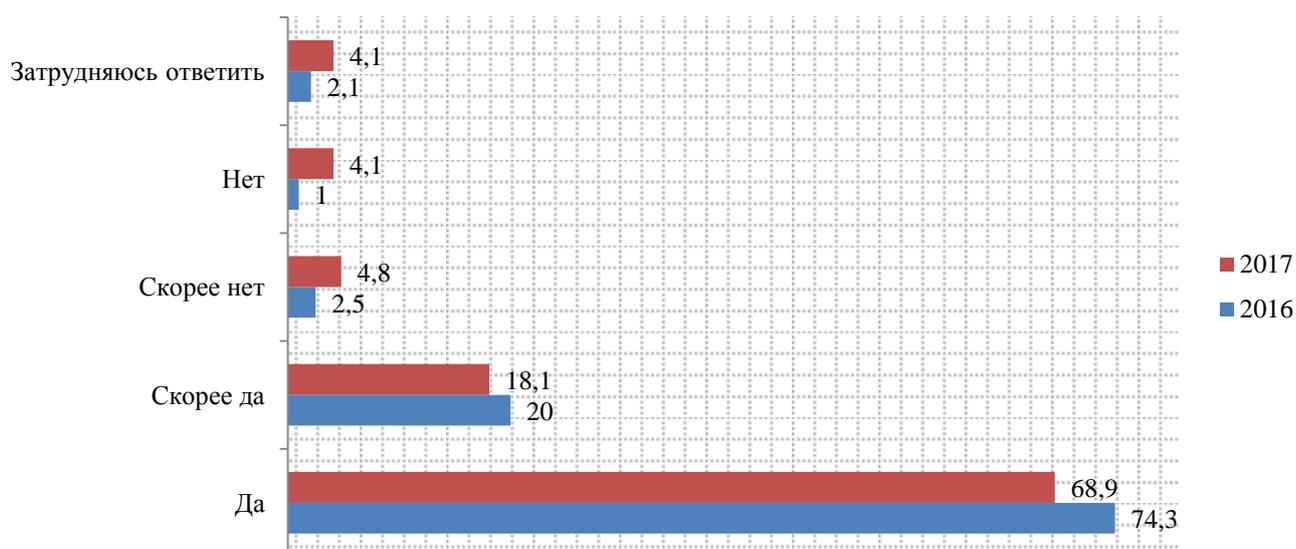


Рис.23. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?, в %

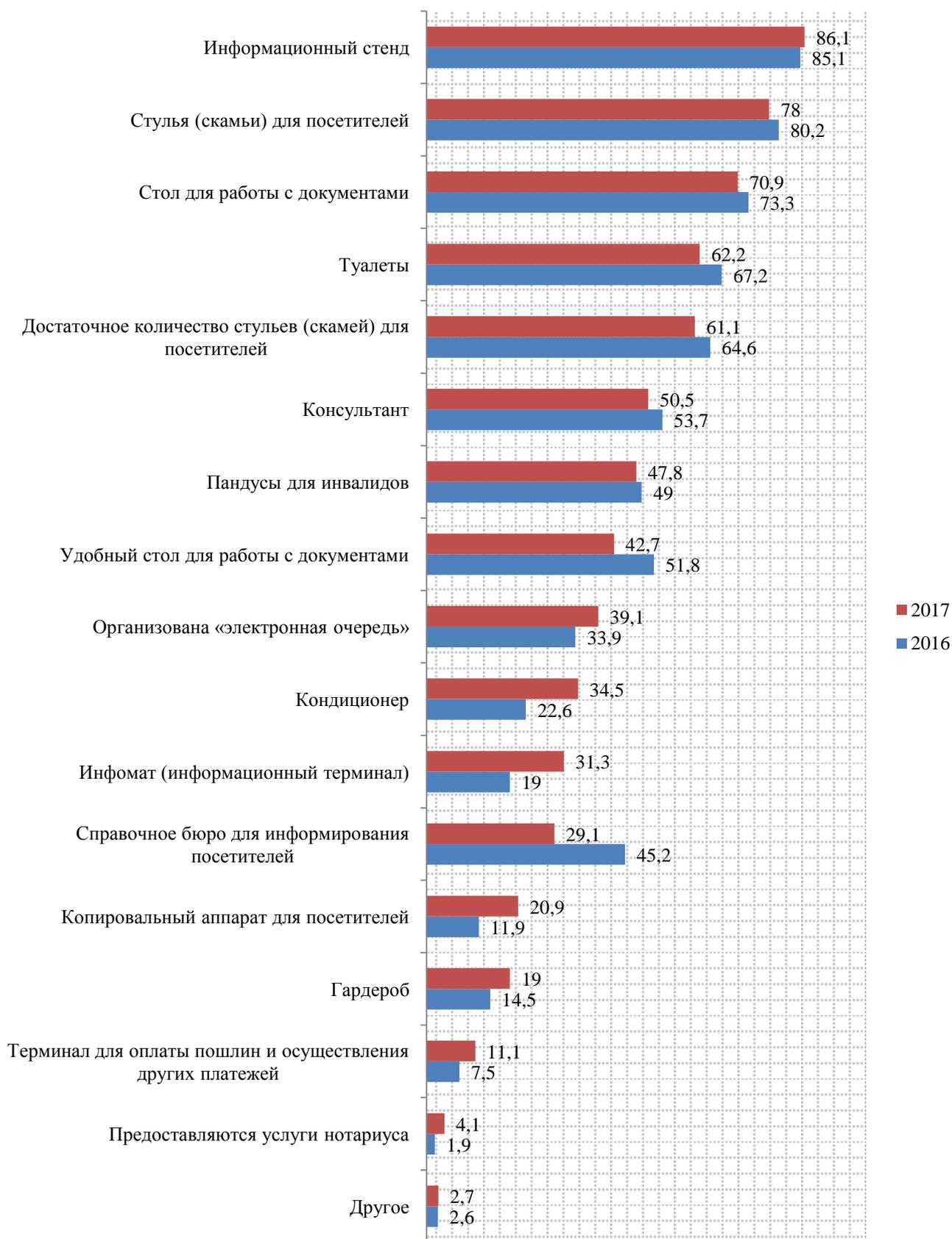


Рис.24. Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получили данную услугу?, в %

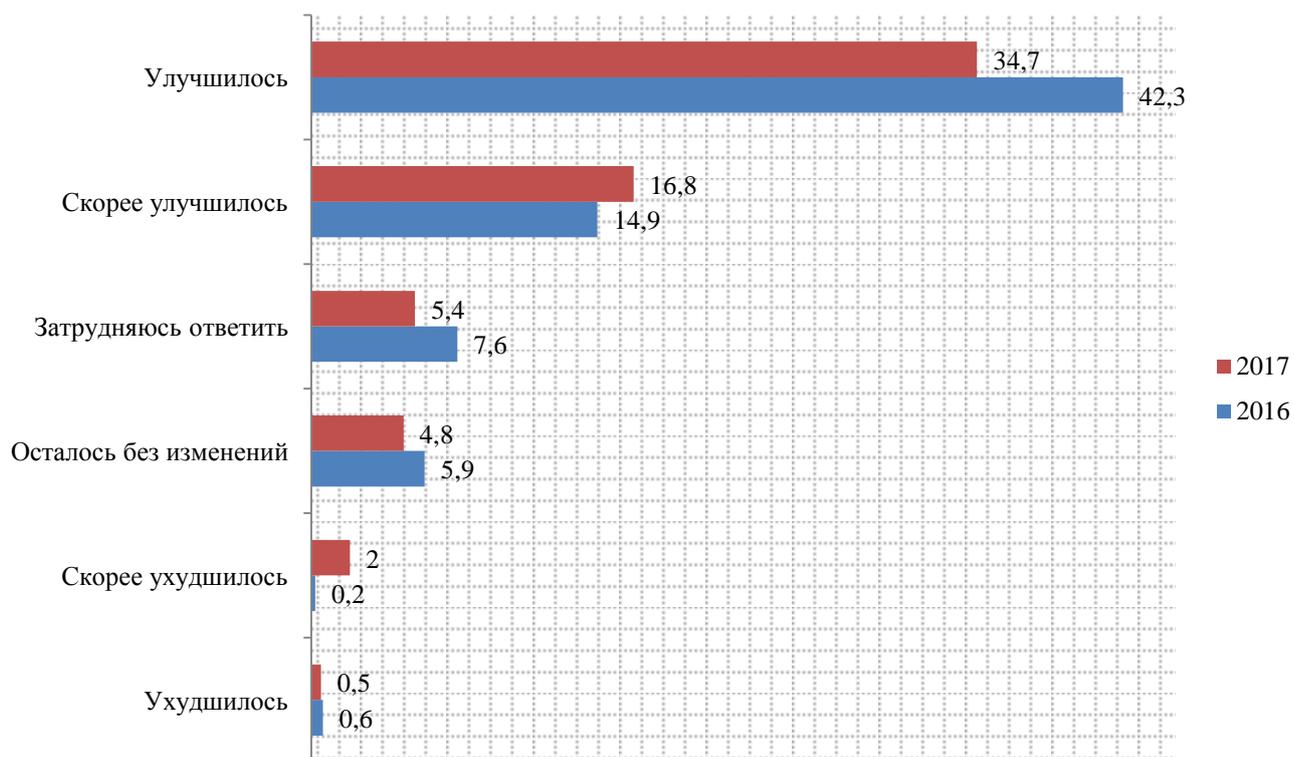


Рис.25. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?, в %



Рис.26. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?, в %



Рис.27. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?, в %

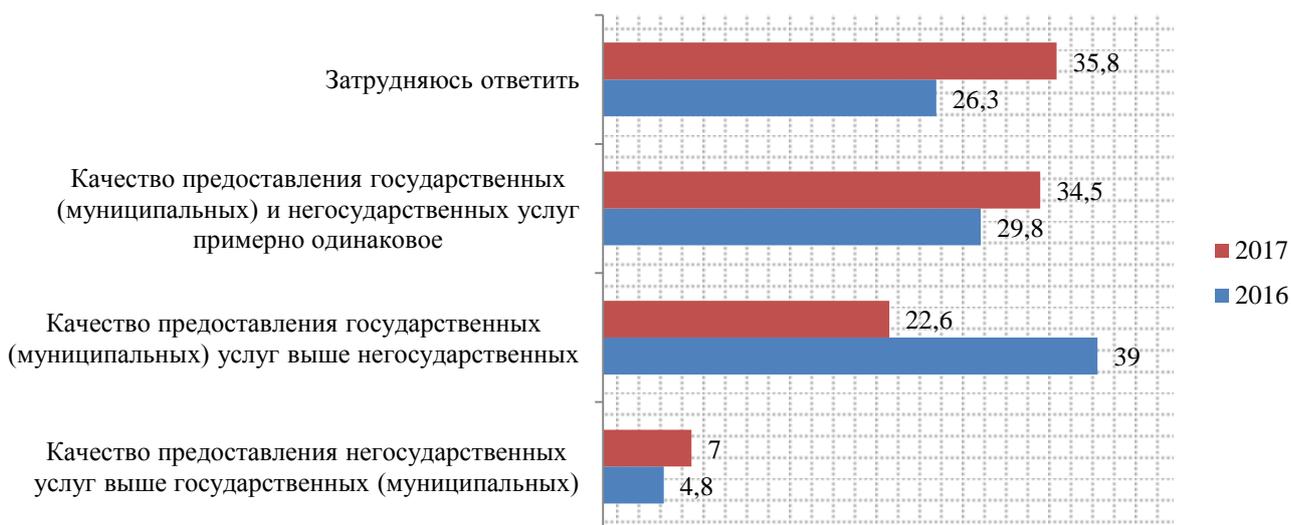


Рис.28. Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг (например: получение полиса ОСАГО (КАСКО), получение полиса ОМС, оформление SIM-карты, получение кредита и т.д.), сравните, пожалуйста, качество их предоставления?, в %

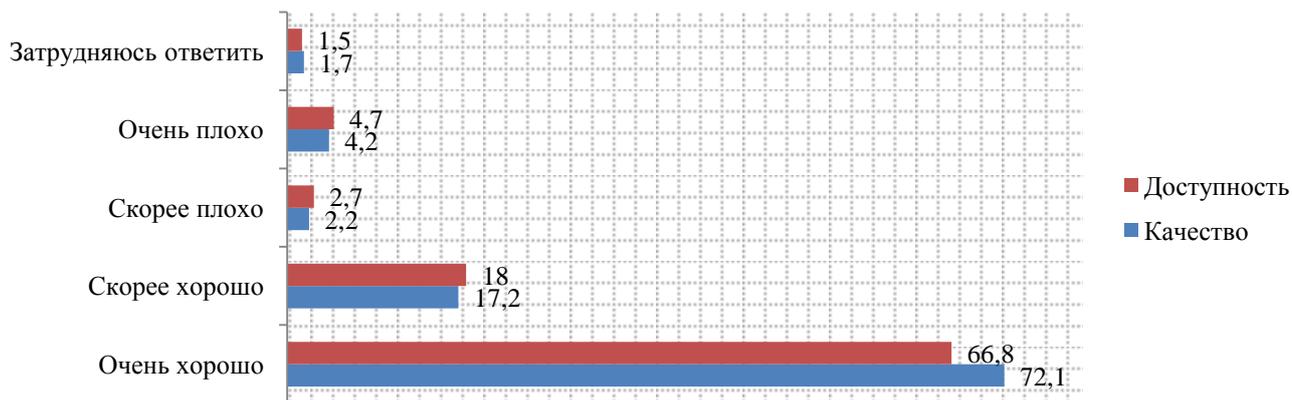


Рис.29. Как Вы оцениваете качество и доступность предоставления данной государственной (муниципальной) услуги? (2017), в %

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (таблицы сопряженности)

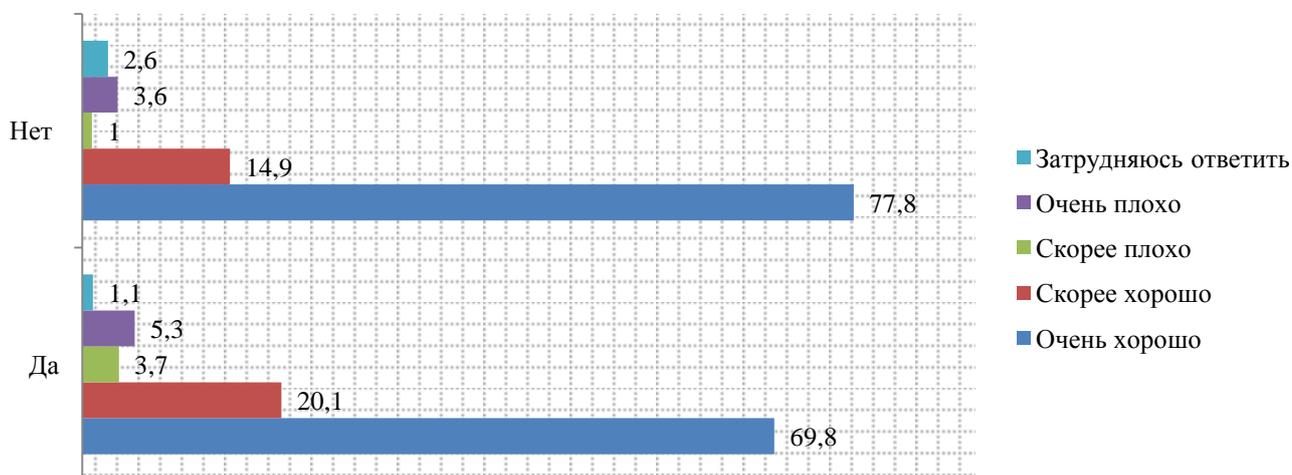


Рис.30. Парное распределение ответов на вопрос: «Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в %

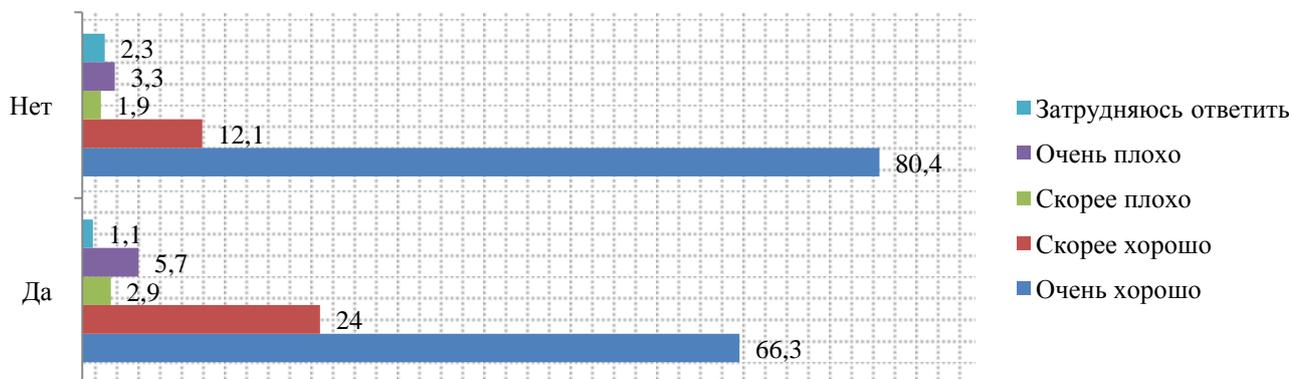


Рис.31. Парное распределение ответов на вопрос: «Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в %

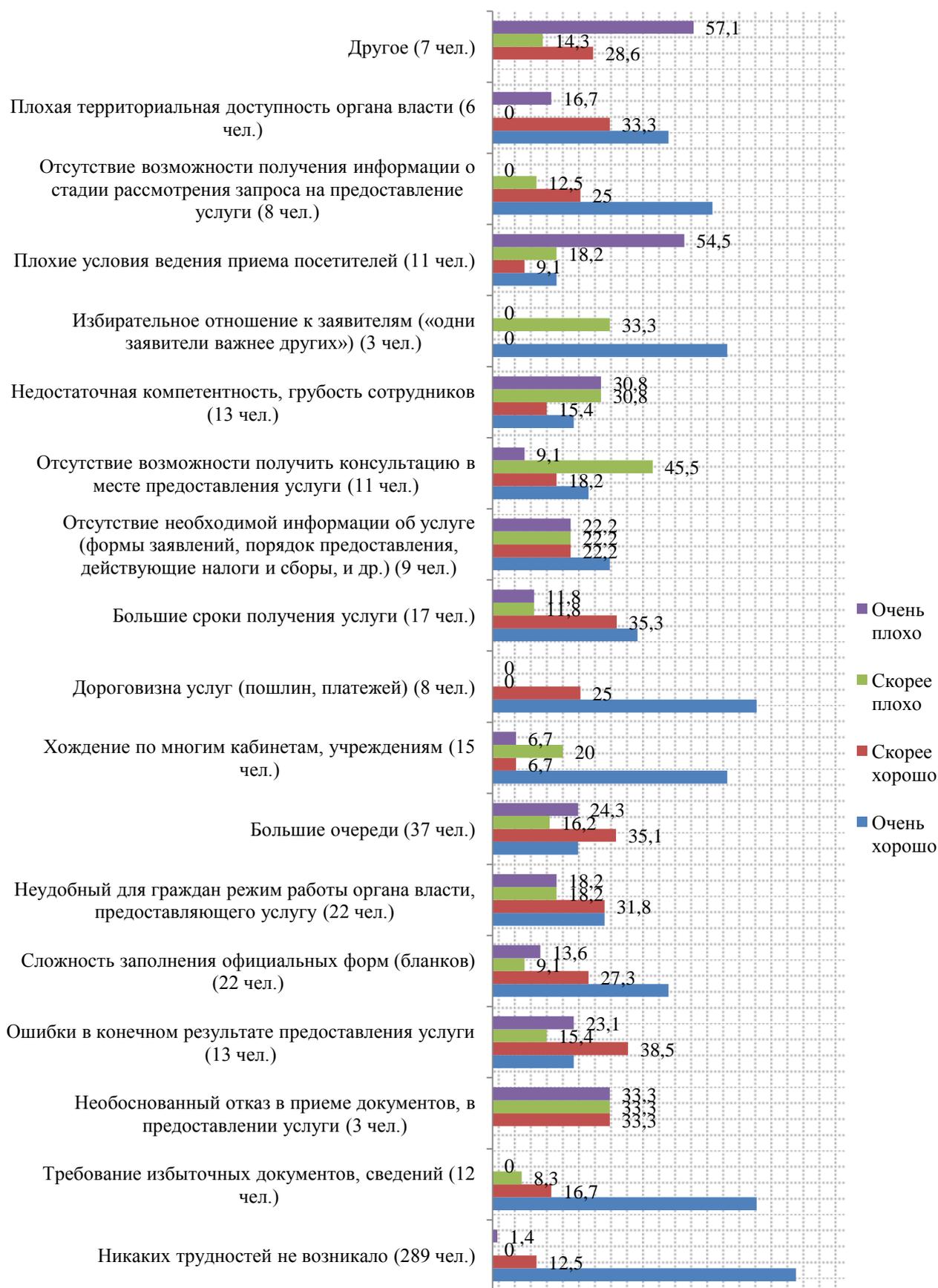


Рис.32. Парное распределение ответов на вопрос: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в %

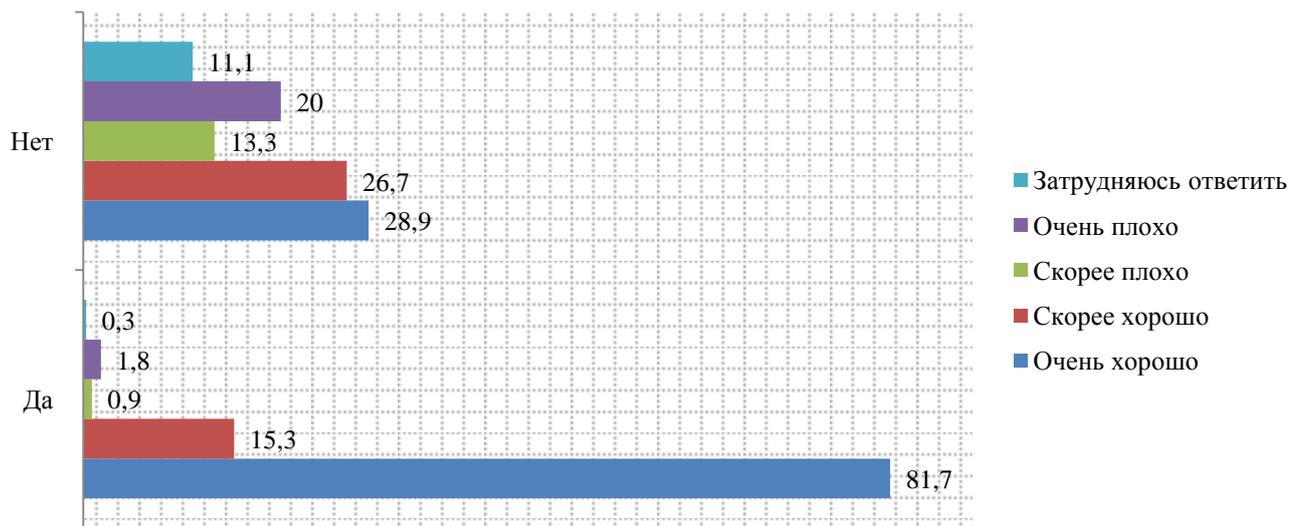


Рис.33. Парное распределение ответов на вопрос: «Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в %

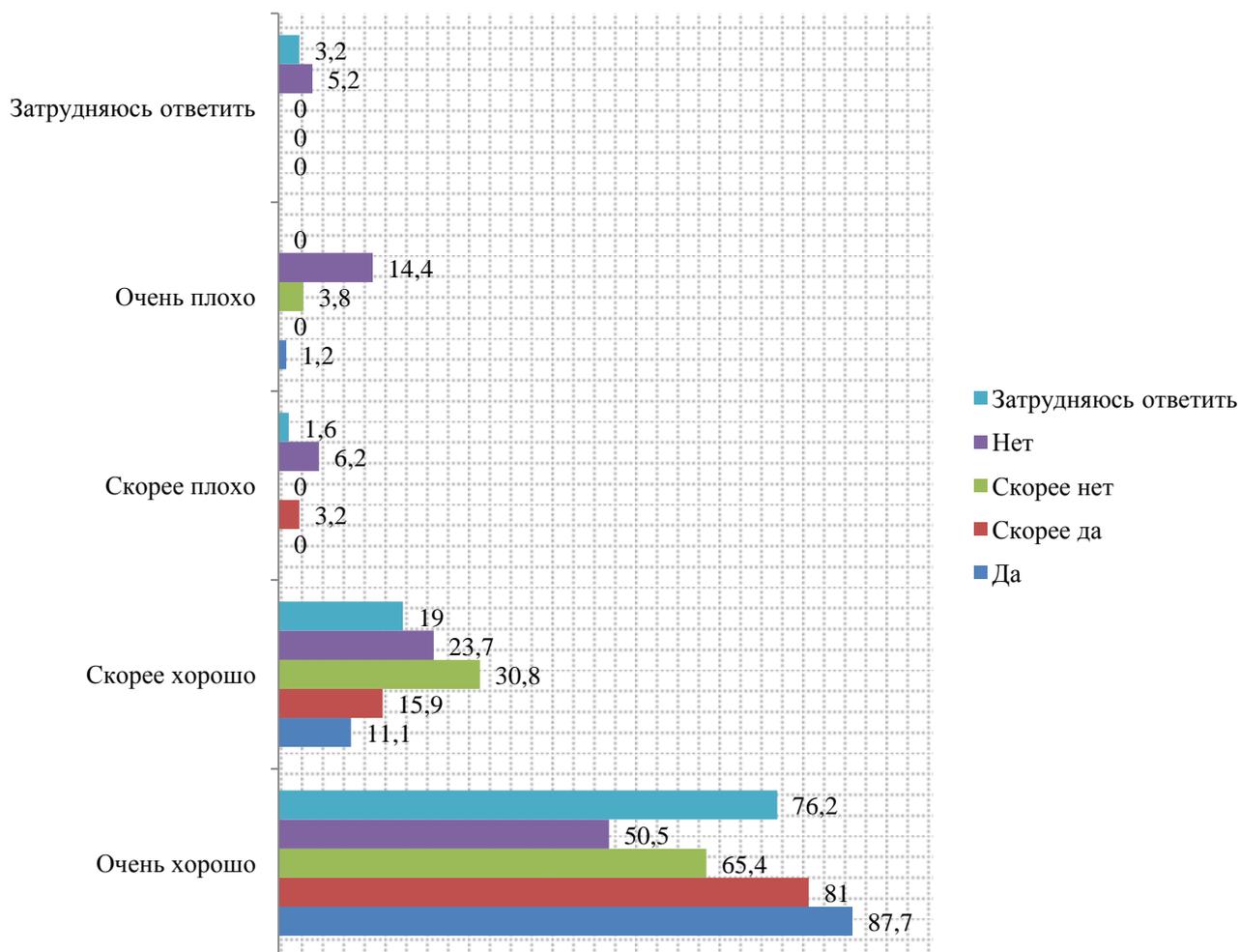


Рис.34. Парное распределение ответов на вопрос: «Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в %

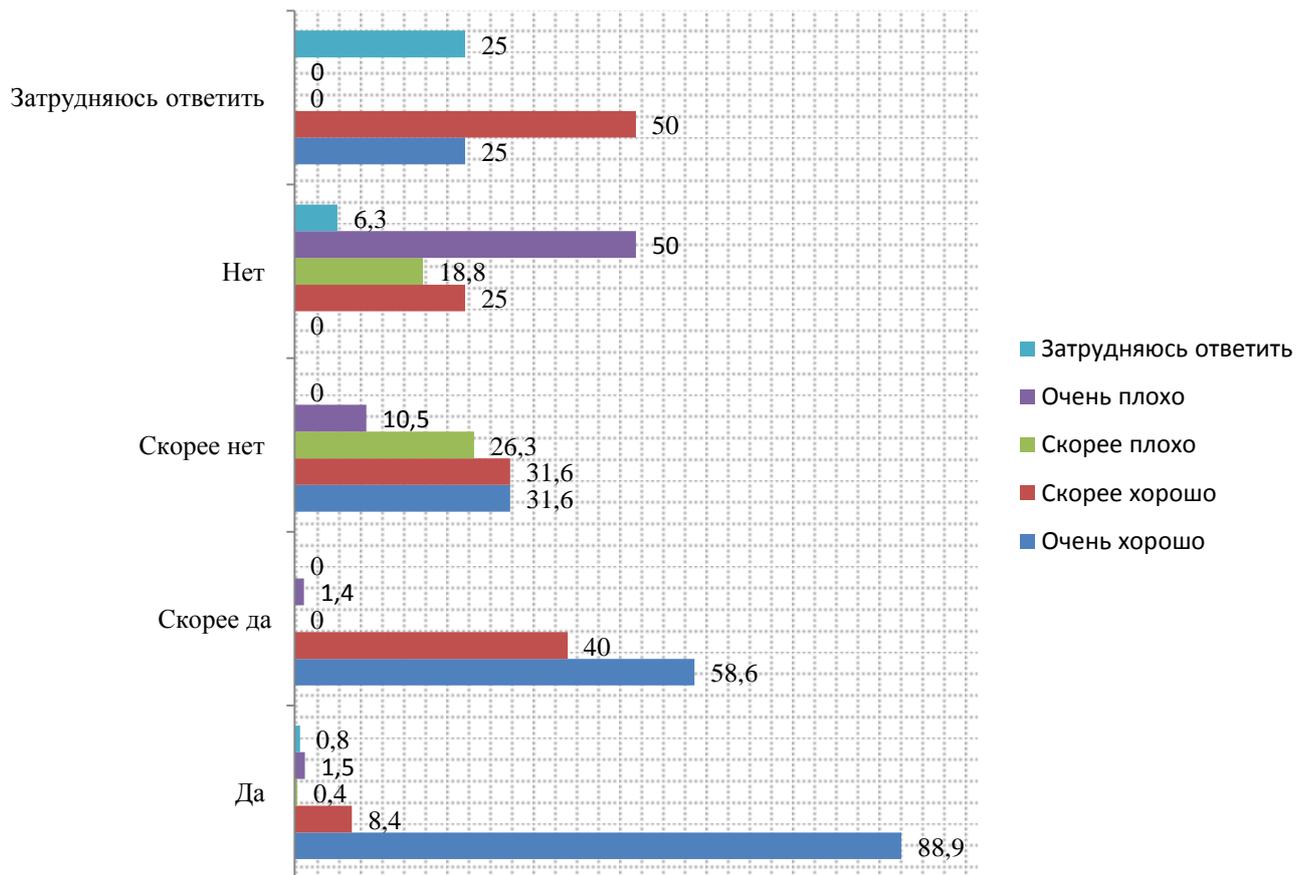


Рис.35. Парное распределение ответов на вопрос: «Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления?» с вопросом «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?», в %

Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Количество повторений
1. Напишите, пожалуйста, за какой государственной (муниципальной) услугой Вы обращались?		
284,285,286,287,288,289,290,291,293,294,295,296,297,298,299,300,301,333,383,384,385,386,387,388,389	Регистрация по месту жительства	25
179,182,184,186,188,190,192,194,196,198,200,202,204,206,208,210,212,214,217	ЛКФЛ	19
68,71,75,79,80,86,87,88,94,95,97,98,99,100,101,102,103,106	Содействие в поиске подходящей работы	18
108,156,274,275,283,332,347,349,354,355,356,358,365,368,369,394,396	Получение загранпаспорта	17
120,121,122,128,130,132,134,138,139,145,147,148,152,153,398	Выписка из ЕГРН об объекте недвижимости, предоставление сведений из ЕГРН	15
114,261,262,263,264,265,266,267,268,269,362	Постановка на очередь в детский сад	11
84,116,119,123,124,133,135,142,143,146,149	Регистрация права	11
91,93,335,336,338,351,353,357,359,371	Оформление пенсионных выплат	10
16,21,29,32,33,38,40,42,45	Арест банковского счета	9
56,57,58,59,60,61,62,63,64	Защита прав потребителей	9
158,159,160,161,162,163,164,166,167	Предоставление архивной справки (выписки, копии документа)	9
246,247,248,249,250,251,252,253	Выдача разрешений на строительство, разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории муниципального образования.	8
320,321,322,323,361,363,	Назначение и выплата ежемесячного пособия по	7

376,395	уходу за ребенком до 1,5 лет (от 1,5 до 3-х лет)	
195,199,201,203,205,209,215	Консультация по налоговому вычету	7
305,306,307,308,309,310,311,	Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации	7
240,241,242,243,244,245	Выписка из РМИ	6
219,220,221,222,223,227,228	Разрешение на вырубку	6
191,201,207,211,213,216	ИНН	6
112,352,377,378,379,380	Замена паспорта	6
170,172,174,175,176,177	Установление опеки над недееспособным	6
109,110,393,400,401	Справка об отсутствии судимости	5
25,55,52,50,43	Узнать о задолженности фирмы	5
117,118,127,155	Регистрация права и кадастровый учёт объектов недвижимости	4
129,136,150,151	Регистрация, предоставление сведений	4
169,171,172,173	Оформление опеки (приемная семья)	4
337,339,340,341	Перерасчет пенсии	4
35,49,39	Взыскание алиментов	3
17,22,23	Взыскание денежных средств	3
6,7,13	Выдача справки о гос. регистрации брака	3
178,185,218	Имущественные налоги	3
66,364,374	Оформление недвижимости	3
271,270,272	Получение путевки в детский сад	3
2,4,5	Приватизация земельного участка	3
13,14,15	Регистрация расторжения брака	3
348,362,399	Регистрация транспортного средства, постановка автомобиля на учет	3
180,189,197	Сдача декларации	3
18,36,41	Узнать о наличие задолженности	3
284,292,382	Снятие с регистрационного учета	3
302,303,304	Консультация по листкам нетрудоспособности	3
324,328,327	Предоставление формы	3
314,315,316	Назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплат дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая	3
325,326,331	Предоставление расчета	3
334,344,345	Получение СНИЛС	3
258,260	Получение градостроительного плана	2
157,392	Регистрация собственности	2
73,83	Самозанятость	2
273,276	Подтверждение личности на портале госуслуги	2

19,20	Ошибочный арест счета	2
27,46	Не взыскание долга по алиментам с бывшего мужа на протяжении года	2
144,346	Консультация	2
54,51	Задолженность за коммунальные платежи	2
107,113	Запись на прием к врачу	2
222,227	Согласование производства земляных работ	2
28,187	Получение справки	2
237,238	Помещение жилого помещения специального фонда (служебного)	2
312,313	Назначение обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде единовременной и ежемесячной страховых выплат застрахованному либо лицам, имеющим право на получение страховых выплат в случае смерти застрахованного	2
317,318	Финансирование предупредительных мер по сокращению травматизма	2
329,330	Сдача отчетности	2
30	Закрытие несуществующего штрафа	1
282	Замена водительского удостоверения	1
8	Восстановление документа, получение повторного свидетельства	1
1	Аренда земли	1
140	Государственный учет изменений	1
234	Оформление жилого помещения маневренного фонда	1
229	Оформление и выдача договоров социального найма	1
96	Оформление компенсации расходов на оплату стоимости проезда	1
236	Договор соц. найма	1
69	За получением информации о вакансии инспектора в ЦЗ	1
89	Оформление пособий	1
44	Перерасчет задолженности по алиментам	1
277	По переселению	1
11	Подача заявления на регистрацию брака	1
82	Поиск персонала, получение заключения о целесообразности использования ИРС	1
92	Получение госуслуг	1
281	Получение информации пенсионного фонда	1
168	Получение заключения о возможности быть кандидатом в опекуны	1
254	Получение исходных данных по объектам	1

	межевания	
31	Получение постановления	1
239	Получение сведений от муниципального реестра имущества	1
126	Получение сведений, запрошенных в электронном виде	1
9	Получение свидетельства о рождении ребенка	1
154	Получение справки об отсутствии ФЛ в качестве индивидуального предпринимателя	1
255	Получение схемы в МСК-86	1
257	Получение топографической съемки для разработки проекта по прокладке тепловых сетей	1
137	Постановка на ГКУ	1
362	Подача заявления о приеме в 1 класс	1
232	Постановка на учет в качестве нуждающихся в помещении по договору соц. найма	1
105	Постановка на учет для поиска работы в связи с сокращением штата на прежнем месте работы	1
231	Предоставление жилого помещения муниципального жилищного фонда по договора соц. найма	1
233	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	1
141	Предоставление копий документов	1
165	Предоставление сведений об имущественных правах на земельные участки	1
259	Предоставление топосъемки	1
24	Предъявление судебных приказов	1
230	Прием заявлений и документов для постановки граждан на учет для предоставления в собственность земельных участков для индивидуального имущественного строительства	1
256	Присвоение почтового адреса	1
26	Пришла повестка о несуществующей задолженности	1
224	Разрешение на снос	1
10	Регистрация брака	1
131	Регистрация договора аренды	1
183	Сдача заявления на возврат госпошлины	1
125	Снятие объекта с кадастрового учета	1
34	Списание денежных средств со счета, но не поступили на счет ДЕЗ, не знают куда ушли деньги	1
235	Справка о состоянии жилфонда, доп.	1

	соглашение к договору социального найма	
243	Справка об отказе от права покупки комнаты	1
85	Субсидия на открытие собственного дела	1
53	Узнать о наличии непогашенных штрафа	1
181	Установление льготы как пенсионеру	1
12	Установление отцовства	1
47	Штраф оплачен в программе не оплачен	1
319	Пособие по беременности и родам	1
368	Приватизация	1
366	Распоряжение средствами мск	1
372	Смена имени ребенку	1
373	Гостевая прописка	1
375	Получение полиса ОСАГО	1
350	Оформление кредита в банке	1
397	Получение прав на авто	1
343	Возврат налога за учебу	1
342	Смена доставки пенсии	1
341	Оформление соц. доплат	1
381	Перерегистрация по месту жительства	1
391	Прописка новорожденного	1
390	Прописка	1
5. Сколько всего раз Вы обращались в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами услуги?		
3,6,9,11,12,16,18,19,21, 22,25,26,29,32,33,34,55, 54,53,52,56,39,40,43,45, 47,57,59,60,61,62,66,67, 73,76,80,97,87,88,98,100, 101,102,103,104,105,108, 109,111,124,141,160,163, 168,169,171,175,177,184, 185,187,189,193,194,202, 206,220,223,232,233,234, 236,237,238,239,240,244, 258,265,266,267,268,270, 274,276,285,286,287,293, 295,296,297,298,300,303, 304,305,306,307,308,309, 312,330,326,334,336,337, 345,346,347,351,352,353, 356,363,364,367,369,372, 373,374,375,379,380,384, 386,387,388,389,392,393, 395,397,401	1 раз	134
2,4,13,14,20,29,36,37,41, 42,48,51,58,64,69,70,74,	2 раза	72

86,90,93,95,99,110,136, 146,150,155,156,172,173, 174,176,179,181,182,195, 198,200,204,207,208,209, 214,224,228,231,241,243, 245,248,269,277,282,287, 291,313,318,333,335,355, 357,368,376,377,381,382, 383,391,396,398,399,400		
17,28,31,50,49,38,68,75,7 9,91,96,119,145,149,154, 159,164,166,167,180,190, 197,210,211,213,226,242, 251,280,289,290,292,302, 317,332,348,349,362,385	3 раза	39
5,23,46,78,85,112, 113,114,117,118,121,122, 126,151,155,165,246,249, 250,252,253,254,255,256, 260,261,262,263,264,272, 310	Очень много раз, много (100 раз, 1000 раз)	31
1,84,94,132,138,140, 152,183,215,235,259,310, 315,327,394	10 раз, более 10	15
15,89,107,139,147, 158,178,186,191,225,229, 247,257,271,283,323,321, 338	5 раз, более 5 раз	18
35,60,123,127,157, 217,230,275,329,338	4 раза	10
44,72,116,162,188,343	7-8 раз	6
133,170,212,322,320	6 раз	5
130,134,142	Обращаюсь регулярно	3
8,161	8-10 раз	2
81,82	Ежемесячно	2
144	Время от времени	1
143,299	Несколько раз	2
24	Каждый день	1
27	1 раз в неделю в течение года	1
227,341	Неоднократно	2
273	20 раз	1
284,314	8 раз	2
311	Ни разу	1
316	5-6 раз	1
331	Каждый квартал	1
7. Если не удалось, то почему? (другая причина)		
13	Ссылка на пр. №194	1

17	Большая очередь	1
27	Бездействие судебного пристава, он ничего не знает	1
28	Хождение из одного кабинета в другой	1
195	Ошибки при заполнении	1
31	Не работала программа	1
114	Донести документы	1
215	Забыла дома паспорт	1
282	Не работала программа в ГИБДД	1
348	Предварительная запись была удалена	1
343	Ошибка со стороны сотрудника	1
8. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально неустановленные законодательством, то какие?		
35	Свидетельство о разводе	1
91	Справка с места жительства	1
11.1 Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги? <i>Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов)</i>		
1,2,3,4,5,6,11,12,15, 30,55,47,56,57,58,61, 86,60,62,64,95,102, 103,104,117,120,125,127, 128,129,131,136,138,142, 145,149,150,151,153,156, 158,159,161,163,165,166, 167,171,173,176,177,180, 181,183,185,187,197,202, 208,210,212,214,217,219, 220,222,223,224,225,226, 228,229,237,239,242,244, 246,247,248,249,250,251, 253,257,258,259,265, 266,269,270,277,280,283, 284,285,286,287,289,290, 291,292,293,294,295,296, 297,298,299,300,302,303, 304,305,306,307,308,309, 312,313,314,317,318,323, 322,321,320,327,324,330, 329,326,325	Не стояли в очереди, не приходилось ждать	132
24,25,26,37,39,41,54,53, 59,66,119,122,123,133, 135,139,146,152,231,252, 260,272,274,315,340,342, 384,393,394,396	10 минут	30
19,40,52,101,130,134,143, 144,147,148,178,207,213,	5 минут	21

257,261,268,275,287,316, 328,354		
32,51,69,75,80,100,168, 197,205,222,338,339,341, 361,362,368,395,398,399, 400	15 минут	20
18,33,43,45,91,93,96,157, 232,338,345,348,350,355, 363,365,371,373,388	20 минут	19
9,23,28,29,48,44,88,236, 238,282,349,372,376,382	30 минут	14
20,21,22,38,344,374	40 минут	6
27,90,98,105,364	1 час	5
132,179,209,267	6 минут	4
35,72,333	2 часа	3
16,17	1 час 20 минут	2
13,155	3 – 3,5 минут	2
36,68	1 час 10 минут	2
34,141	3 минуты	2
215,218	11 минут	2
195,211	7 минут	2
397,401	25 минут	2
49	55 минут	1
42	50 минут	1
46	15-20 минут	1
114	Пол дня	1
89	Более 4 часов	1
94	7 часов	1
140	1 час 15 минут	1
124	16 минут	1
193	8 минут	1
14	1 час 30 минут	1
230	2 минуты	1
278	1 минута	1
11.2 Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги? <i>Время ожидания в очереди на получение результата услуги</i>		
1,2,3,4,5,6,11,12,15, 30,55,47,56,57,58,61, 86,60,62,64,95,102, 103,104,117,120,125,127, 128,129,131,136,138,142, 145,149,150,151,153,156, 158,159,161,163,165,166, 167,171,173,176,177,180, 181,183,185,187,197,202, 208,210,212,214,217,219,	Не стояли в очереди, не приходилось ждать	132

220,222,223,224,225,226, 228,229,237,239,242,244, 246,247,248,249,250,251, 253,257,258,259,265,266, 269,270,277,280,283,284, 285,286,287,289,290,292, 293,294,295,296,297,298, 299,300,301,302,303,304, 305,306,308,309,313,317, 318,323,322,321,320,324, 330,329,326,325,338,373, 376,384		
17,59,66,124,136,146,178 ,274,275,340,342,361,363 ,365,368,378,396	10 минут	17
19,75,80,86,139,147,148, 195,261,263,272,314,315, 348,354,401	5 минут	16
37,42,93,96,154,157,291, 345,355,371,388,398	20 минут	12
57,62,100,168,239,341, 362,394,397	15 минут	9
15, 35,41,98,310,374	30 минут	6
9,38,91,105,344,372	40 минут	6
193,209,211	8 минут	3
90,140,155	1 час	3
72,333,349	2 часа	3
122,278,328	2 минуты	3
49,393	1 час 30 минут	2
22,23	50 минут	2
197,213	7 минут	2
207	6 минут	1
44	35 минут	1
68	1 час 10 минут	1
7	15-20 минут	1
215	14 минут	1
282	3 часа	1
15. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение до получения конечного результата <i>Укажите, пожалуйста, число календарных дней</i>		
9,14,40,45,56,57,82,94, 100,102,126,165,185,197, 225,242,243,245,262,263, 264,265,266,267,268,270, 292,303,304,305,309,334, 344,345,376	1 день	35
74,76,91,96,110,111,112,	1 месяц (30 дней)	26

156,230,235,271,275,281, 327,332,333,349,355,354, 356,358,369,393,396,400, 401		
31,84,89,135,155,168,169 ,171,172,173,176,224,226 ,232,234,237,323,339,342 ,364,372,379,386,387	10 дней, более 10 дней	24
121,128,130,132,134,138, 139,141,147,148,153,158, 161,287,289,290,291,295, 296,297,359,375,388	3 дня	23
124,142,146,159,163,166, 246,248,249,250,252,253, 257,269,282,288,298,308, 348,357,374,378,381	7 рабочих дней (Неделя)	23
19,86,114,154,191,207, 219,220,232,247,251,285, 286,293,300,312,363,383, 384,391	5 дней	20
28,29,54,50,37,39,41,72, 122,227,239,240,241,244, 259,399	2 дня	16
2,4,64,90,160,162,167, 175,236,238,268,362,352, 373,390,398	14 дней (2 недели)	16
131,222,223,229,385,389	6 дней	6
58,82,157,20,93,260	20 дней	6
33,136,187,211,213,255	4 дня	6
49,38,59,120,361,395	15 дней	6
62,254,261,314,324	0	5
228,284,315,317,380	8 дней	5
306,307,325	10 минут	3
343,351,353	3 месяца	3
27,46	1 год	2
34,174	22 дня	2
48,70	20 дней	2
164,177	12 дней	2
258,320	25 дней	2
274,394	21 день	2
26,336	16 дней	2
66,256	15 дней	2
335,347	60 дней (2 месяца)	2
97	24 дня	1
170	13 дней	1
8	Запрос об истребовании документа, срок исполнения 2-3 месяца	1

35	56 дней	1
17	55 дней	1
44	8 месяцев	1
23	6 месяцев	1
283	Не более 18 дней	1
299	3-4 дня	1
301	15 минут	1
22	2-3 дня	1
310	2 года	1
313,318	9 дней	2
322	Не считала	1
321	Не помню точно	1
326	2 минут	1
366	26 дней	1
356	103 дня	1
16. Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? (другое)		
262,267,268	Уголок для детей	3
86	Стенд для слепых	1
165	Все устраивает	1
252	Есть все	1
376	Лифт	1
28. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги? (другое)		
29,34,49,46,44	Не дозвониться до судебных приставов	5
17	Долг по алиментам взыскивают годами в пользу физического лица, а по долгу в пользу юридического лица в течение 5 дней	1
31	Не работала программа	1
85	Чтобы по данной услуге принимали в Лянторе (открытие собственного дела)	1
44	Приносит чеки оплаты алиментов, но судебный пристав не делает перерасчет ссылаясь на занятость	1
42	Арест счета из-за 1 тысячи рублей, повестка о наличии задолженности не было	1
91	Отсутствие гардероба	1
91	Не проветриваемое помещение	1
29. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем? (другое)		
100,160,180,181,255	Все устраивает	5
165	Без комментариев	1
59	Важно все	1
231	Больше не требуется	1
400	Хотелось бы иметь возможность записи к врачу через гос. услуги	1
34. Отметьте, пожалуйста, Ваш основной род занятий, либо сферу деятельности,		

представляемой Вами организации / предприятия (другое)		
365,366,367,368	Обязательное соц. обеспечение	4
23,24,165	Юриспруденция	3
62,160,268	Банковский специалист	3
122,126	Кадастровая деятельность	2
25,45	Юридическое лицо	2
35,369	Индивидуальный предприниматель	2
81	Спортивная школа	1
75	Парикмахер, мастер маникюра	1
148	Риэлтор	1
137	Сотрудник землеустроительной организации	1
255	Дачное хозяйство	1
57	Повар	1
377	Продажи	1