



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

ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

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

Руководитель проекта:

О.В. СЕМЕНОВА – директор МКУ «Наш город»

Составители:

Ю.О. МАСЛОВА – ведущий эксперт отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

Р.Р. ВАЛИЕВА – начальник отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

Сургут, 2018 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	6
2. Оценка потребителями качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг.....	9
3. Уровень удовлетворенности респондентов качеством и доступностью оказания государственных и муниципальных услуг.....	22
Заключение	25
Приложение 1. Таблицы линейных распределений.....	27
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов....	32

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвященное 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 15.02.2018 № 225 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2018 год» (с изменениями)¹ сотрудниками МКУ «Наш город», а также сотрудниками органов и учреждений, 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 удовлетворенности заявителей качеством обслуживания со стороны сотрудников структур (органов), учреждений, предоставляющих государственные/муниципальные услуги.

3. Определить проблемы (трудности), с которыми потребителям приходится сталкиваться при обращении за получением государственных и/или муниципальных услуг.

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

Объект исследования – потребители государственных и муниципальных услуг, проживающие на территории города Сургута, достигшие возраста 18 лет и обращавшиеся в течение апреля – сентября 2018 года за получением государственных/муниципальных услуг в структуры (органы) и учреждения, оказывающие (предоставляющие) данные услуги.

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

¹ Полевой этап исследования проведен в апреле – сентябре 2018 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).

Гипотеза исследования:

Жители города, обращавшиеся за получением государственных и/или муниципальных услуг в структуры (органы) и учреждения, оказывающие (предоставляющие) данные услуги в 2018 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=674), обратившихся в МКУ «МФЦ г. Сургута», 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, учреждения, структурные подразделения Администрации города, в которых осуществлялся опрос

Наименование организации/учреждения, предоставляющего государственные и муниципальные услуги	
МКУ «МФЦ г. Сургута»	49,3
Управление пенсионного фонда в Российской Федерации	11,0
Отдел судебных приставов по городу Сургуту	8,0
Сургутский центр занятости населения	7,4
Инспекция Федеральной налоговой службы	6,7
Региональное отделение Фонда социального страхования	5,8
Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту	3,6
Архивный отдел Администрации города	1,5
Управление записи актов гражданского состояния Администрации города	1,5
Управление по опеке и попечительству Администрации города	1,5
Управление учета и распределения жилья Администрации города	1,5
Департамент городского хозяйства Администрации города	0,9
Комитет по управлению имуществом Администрации города	0,9
Управление по природопользованию и экологии Администрации города	0,6

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 2018 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).

Объем и формирование выборки

Принцип формирования выборочной совокупности: включение в выборку исследования респондентов, являющихся потребителями государственных и/или 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 2018
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	Апрель 2018
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей государственных и муниципальных услуг	Апрель – сентябрь 2018
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Июнь – сентябрь 2018
3.2	Подготовка и оформление аналитического отчета	Сентябрь 2018
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Октябрь 2018

1.2. Информация о респондентах

В ежегодном мониторинге качества оказания государственных и муниципальных услуг приняли участие 674 респондента, обратившихся в период с апреля по сентябрь 2018 года в структуры (органы) и учреждения, оказывающие (предоставляющие) государственные и муниципальные услуги.

При анализе результатов анкетирования традиционно выявлено непропорциональное количественное разделение участников исследования по гендерному признаку, в пользу женщин (68,8% против 31,2%)⁵. Половозрастная структура анкетированных представлена следующим образом (рис. 1):

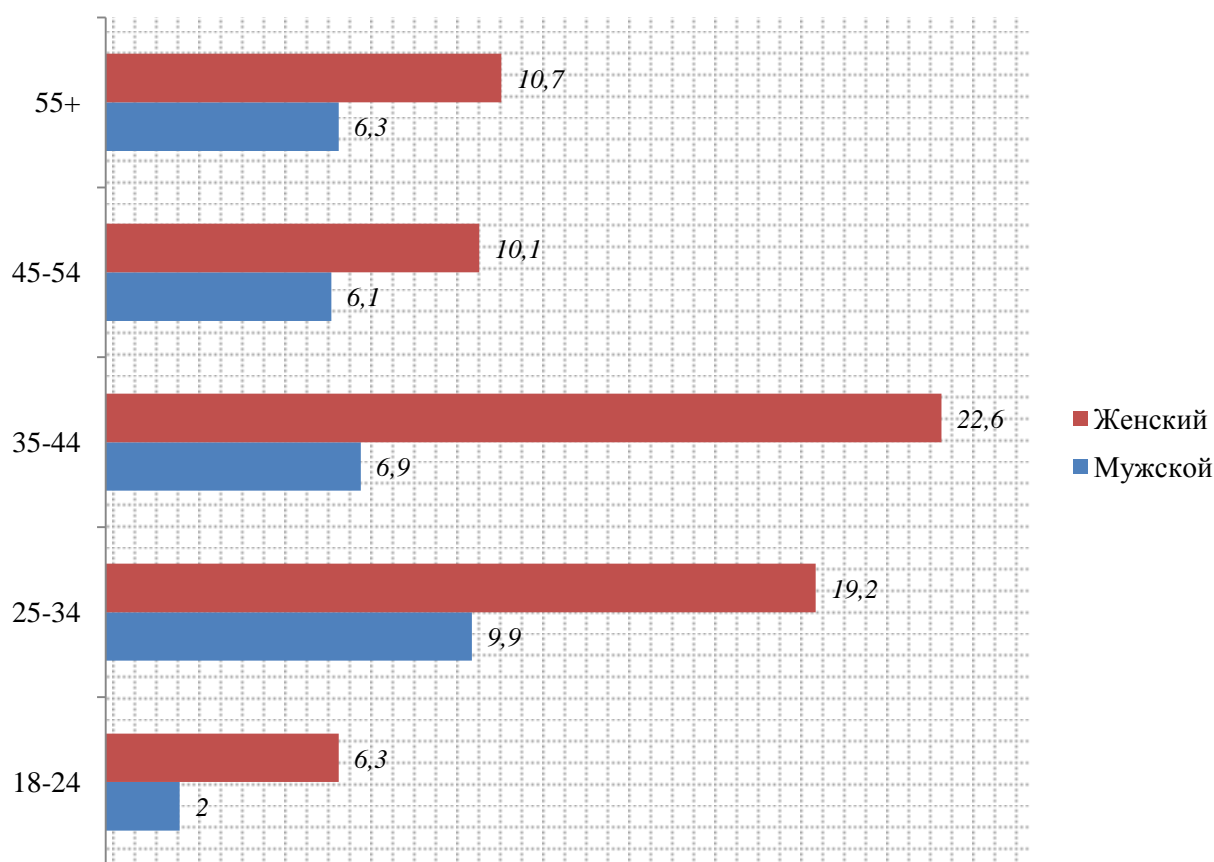


Рис. 1. Половозрастная характеристика респондентов, %

Относительно основного рода занятий потребителей, попавших в выборку исследования, были выявлены следующие результаты: 13,2% опрошенных являются работниками сферы услуг и торговли; 10,9% трудятся в сфере образования, здравоохранения, культуры и науки; 10,4% составляют пенсионеры. В меньшем количестве (0,5%) в выборку опроса попали работники средств массовой информации (рис. 2).

⁵ Требования к квотированию по половозрастному признаку не предъявлялись.

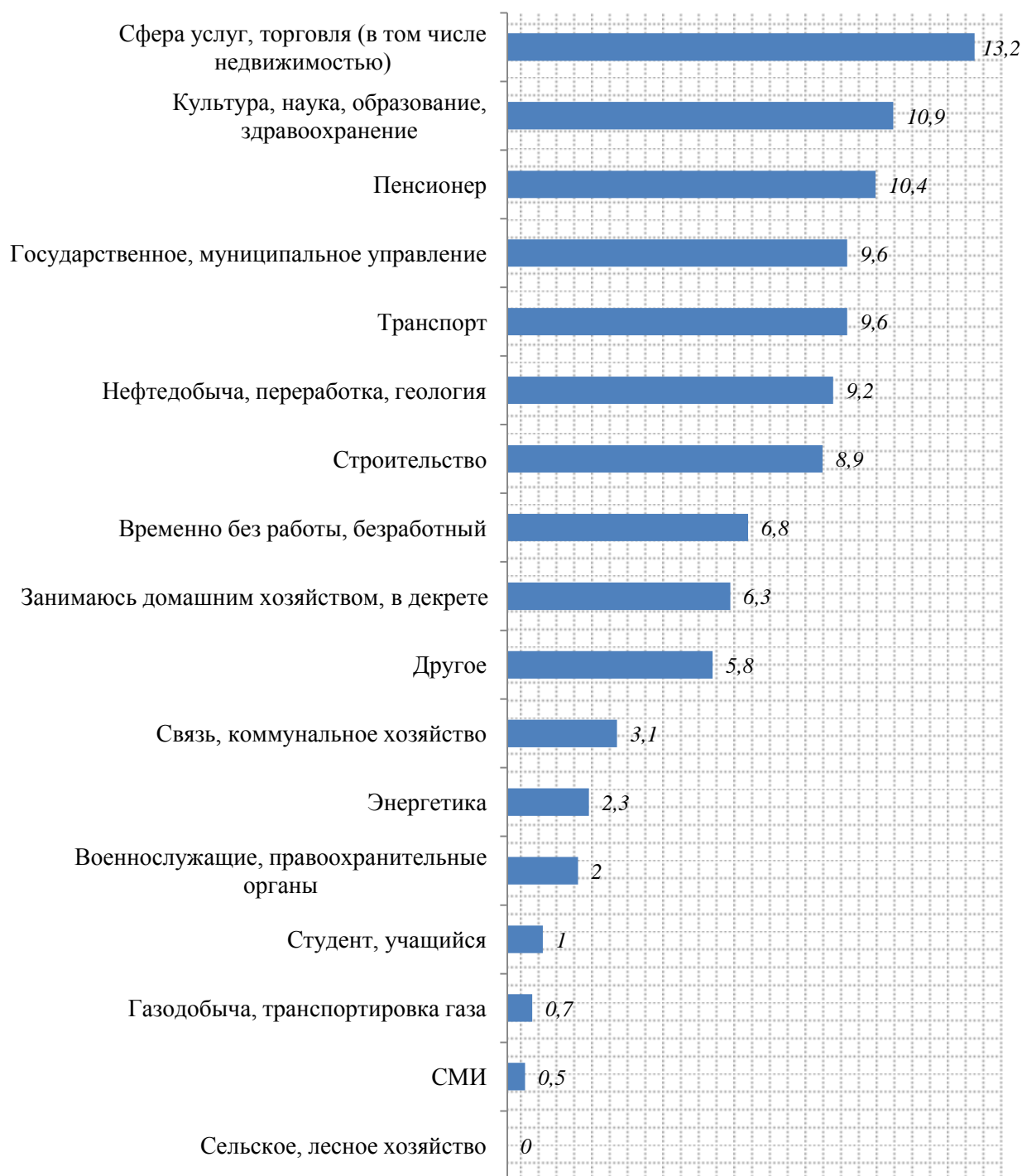


Рис. 2. Отметьте, пожалуйста, Ваш основной род занятий либо сферу деятельности представляемой Вами организации/предприятия в случае, если Ваше обращение за получением услуг связано с деятельностью организации/предприятия, %

Среди заявителей, попавших в выборку исследования 2018 года, 87,7% ответили, что обращались в собственных интересах или интересах гражданина, тогда как оставшиеся 12,3% являлись представителями организаций или предприятий города (рис. 3).

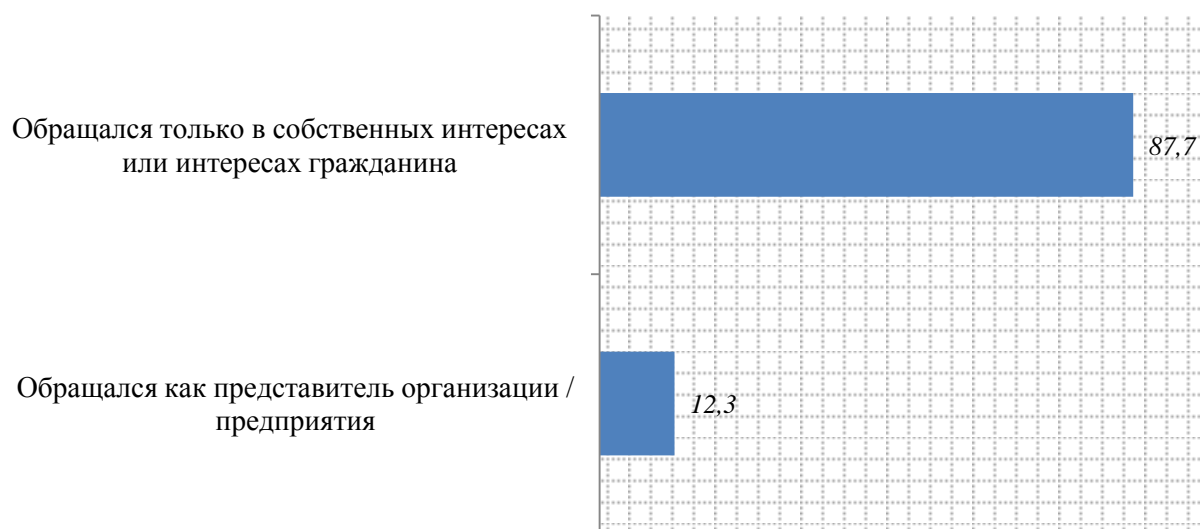


Рис. 3. Укажите, пожалуйста, Ваше обращение за получением услуг связано с деятельностью организации/предприятия либо Вы обращались в собственных интересах?, %

2. Оценка потребителями качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг

Качество услуги – категория специфическая. В каждом случае оказания какой-либо услуги индикаторы качества могут быть различны. Это зависит не только от сущности и назначения услуг, но и от местоположения учреждения, материально технического обеспечения, его кадрового состава, а также от категории потребителей. Доступность как важная составляющая качества, в свою очередь, характеризуется степенью удобства получения услуг с точки зрения таких критериев, как территориальная доступность, удобство графика работы, простота подачи документов и прочее.

Согласно исследованию, проведенному в 2018 году, наибольшее количество респондентов обращались в учреждения, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, по вопросам регистрации права собственности, трудоустройства и замены паспорта, ввиду различных обстоятельств.⁶ Также не менее популярными услугами, согласно ответам респондентов, по итогам опроса стали: оформление компенсации проезда к месту отдыха, назначение пенсии, оформление прописки, ежемесячных выплат на детей, и одним из наиболее распространенных ответов является получение различных справок.

Одним из главных критериев удобства получения государственной/муниципальной услуги является предварительная запись, при которой заявитель может сам определить время и место получения той или иной услуги с минимальными затратами ресурсов и возможностью планирования своего личного времени. Возможностью предварительной записи, по данным опроса 2018 года, воспользовались 41% респондентов, при том, что в 2016 году количество обратившихся за получением услуг посредством предварительной записи составило только 25,4%. Количество анкетированных, не имевших представления о возможности предварительной записи, сократилось почти вдвое по сравнению с предыдущим годом (7,8% в 2017 году и 4% в 2018 году) (рис. 4).

⁶ Подробнее с ответами на открытый «полузакрытый» вопрос можно ознакомиться в Приложении 2 к отчету.

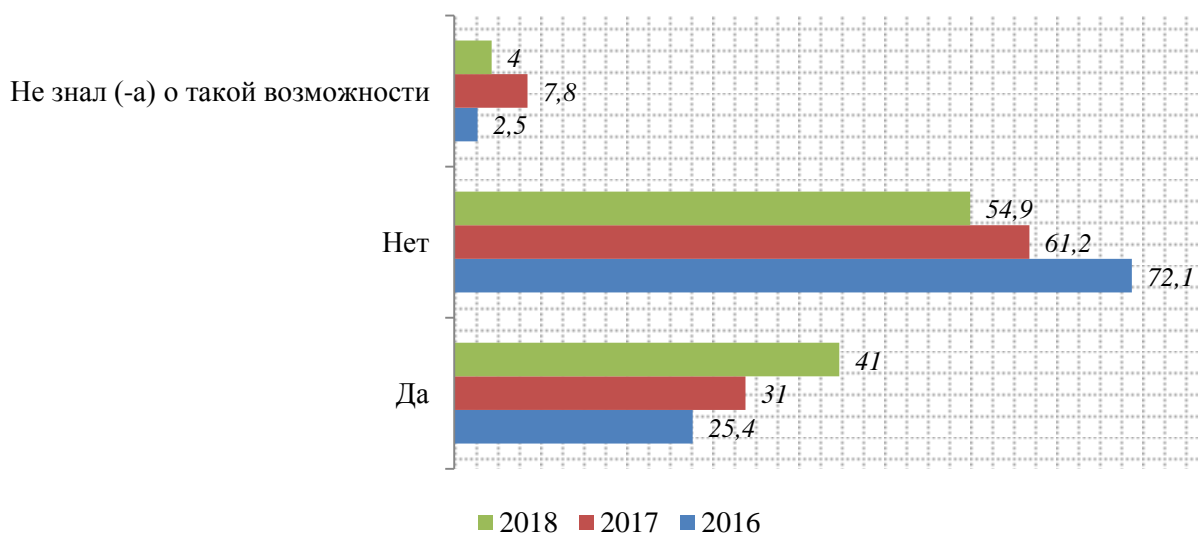


Рис. 4. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?, в динамике 2016-2018 гг., %

Абсолютное большинство анкетированных, обратившихся за получением государственных/муниципальных услуг, отметили, что сдать запрос (документы) на получение той или иной услуги удалось с первого раза (90,3%). О возникших проблемах при получении услуги сказали 9,7% участников опроса (рис. 5).

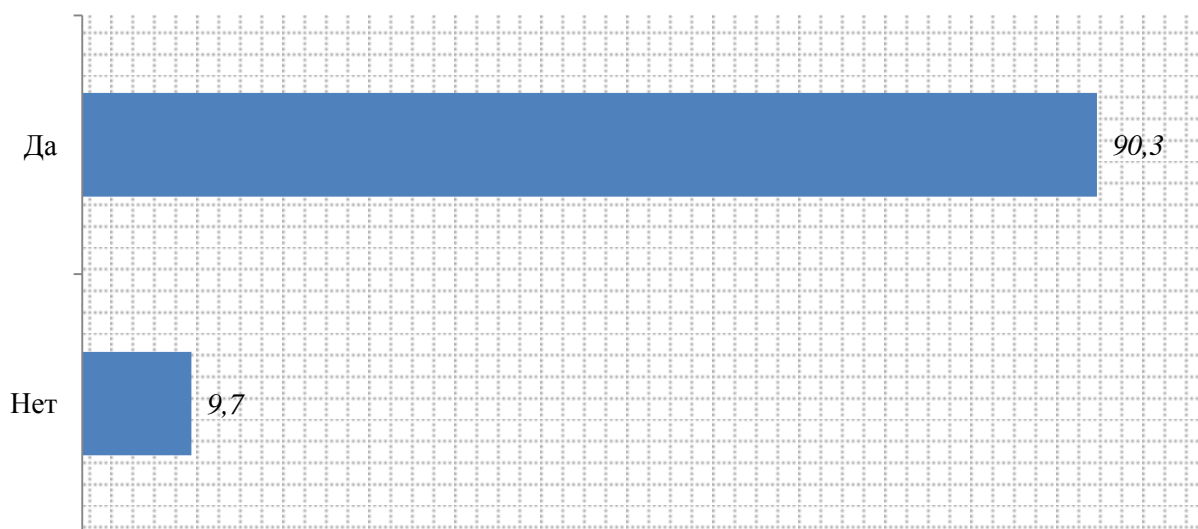


Рис. 5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?, %

Основной проблемой, не позволившей сдать документы с первого раза, стала, по мнению большинства заявителей, проблема неправильного заполнения документов (80,3%). Стоит отметить, что 1,5% респондентов столкнулись с проблемой больших очередей, что явилось для них причиной, по которой не удалось сдать запрос (документ) с первого раза (рис. 6).

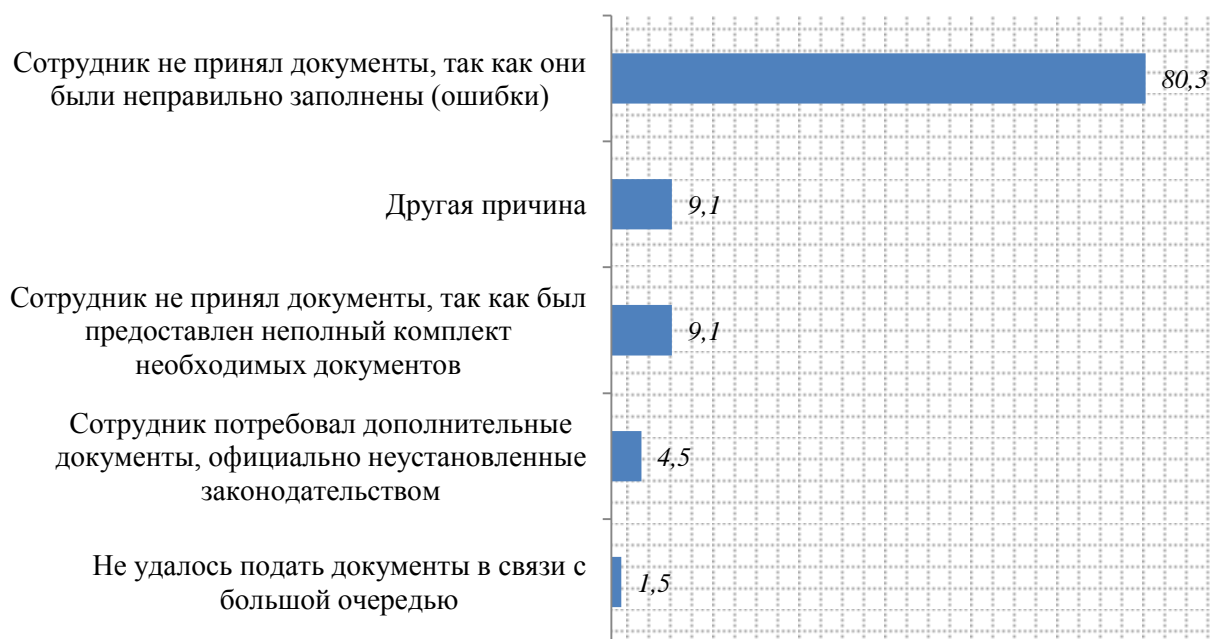


Рис. 6. Если Вам не удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза, то почему?, %

Анализ парных распределений ответов на вопрос о проблемах, из-за которых потребители услуг не смогли сдать документы с первого раза при обращении в органы, структуры или учреждения, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, и ответов респондентов на вопрос о времени нахождения в очереди показал, что те, кто не смог с первого раза подать документы, ссылаясь на большую очередь, говорили о времени ожидания в 15-30 минут (табл. 3).

Таблица 3. Парные распределения ответов на вопрос: «Если Вам не удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза, то почему?» с ответами на вопрос: «Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди», %

	Не более 15 минут	От 15 до 30 минут	От 30 до 45 минут	Более 45 минут
Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	84,6	78,6	87,5	46,2
Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	11,5	14,3	0,0	7,7
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные законодательством	0,0	7,1	12,5	7,7
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	0,0	7,1	0,0	0,0

При этом, исходя из ответов респондентов на вопрос о нахождении в очереди, большинство все же отметили, что ожидание составило не более 15 минут (рис. 7).

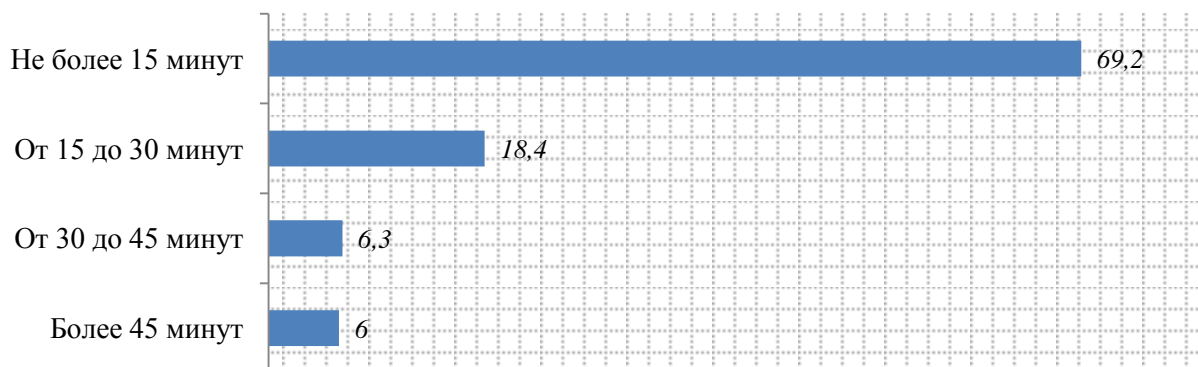


Рис. 7. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди?, %

Стоит отметить, что количество ответов об очередях, из-за которых заявителям не удалось сдать документы с первого раза, существенно снизилось по сравнению с исследованиями предыдущих лет. В 2016 году проблему очередей отметили 34,3% респондентов, в исследовании 2017 года – 36,4%, а в 2018 году неудовлетворенность по причине больших очередей указали только 1,5% анкетированных, что говорит о возможном положительном решении этого вопроса со стороны органов, структур и учреждений, предоставляющих государственные/муниципальные услуги, а также тем, что более 49% опрошенных получали услуги в МФЦ, где данный процесс доведен до автоматизма (рис. 8).



Рис. 8. Если Вам не удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза, то почему?, в динамике 2016-2018 гг., %

Что касается регламентированных сроков предоставления услуги с момента подачи документа, ежегодно большинством респондентов отмечен вариант о соблюдении предусмотренного законодательством срока предоставления той или иной услуги (рис. 9). Аналогично исследованиям последних трех лет, вторым по количеству ответов следует вариант «затрудняюсь ответить», подразумевающий незнание респондентами точных сроков оказания услуги в соответствии со стандартами.

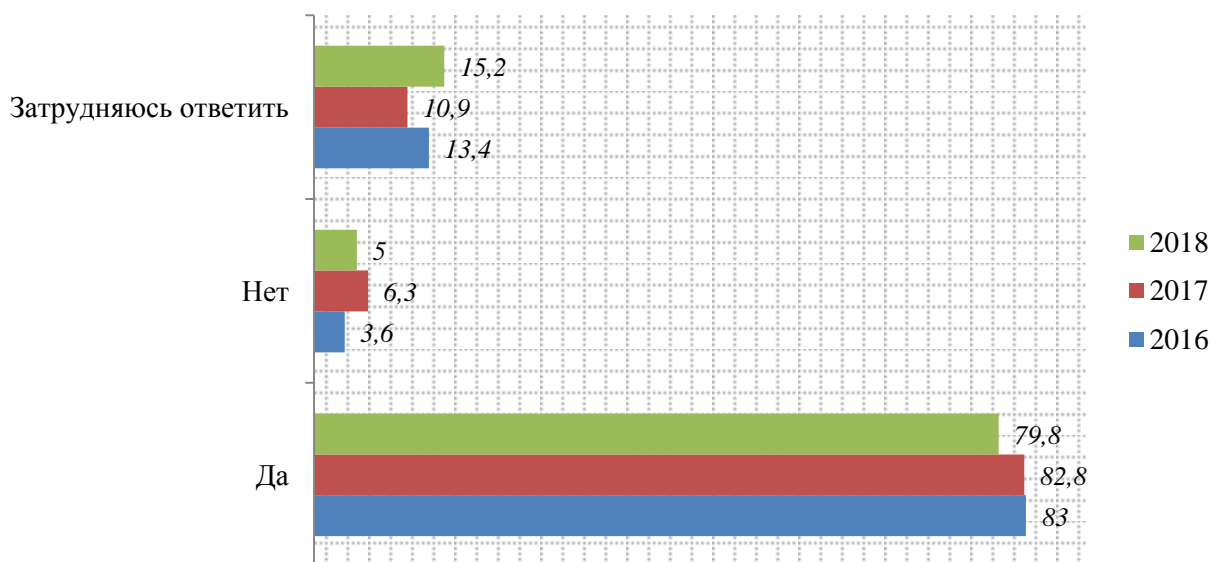


Рис. 9. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?, в динамике 2016-2018 гг., %

Далее анкетированных спросили, приходилось ли им при оформлении документов для получения той или иной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение («в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур. Всего 2% респондентов отметили, что для получения услуги им приходилось прибегнуть к негласному вознаграждению (рис. 10).

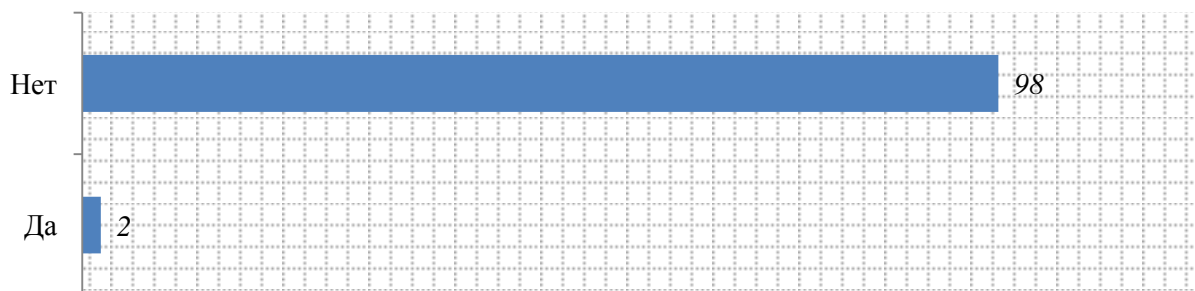


Рис. 10. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?, %

Занимательно, что среди тех, кто прибегал к денежному вознаграждению при оформлении документов для получения услуги, исходя из ответов интервьюируемых, встречаются респонденты, столкнувшиеся с проблемами невозможности подать документы в связи с очередями, с необходимостью предоставления официально неустановленных законодательством документов по требованию сотрудника органа власти, структуры или учреждения либо по другим причинам, в частности отсутствия необходимых документов или справок, а также неудобного графика работы органа, предоставляющего услуги.⁷

Таблица 4. Парные распределения ответов на вопрос: «Если Вам не удалось сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза, то почему?» с ответами на вопрос: «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?», %

	Да	Нет
Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	0,0	83,6
Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	0,0	9,8
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные законодательством	33,3	3,3
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	33,3	0,0
Другая причина	33,3	8,2

Чтобы четко понимать, на каком качественном уровне в настоящий момент предоставляются государственные и муниципальные услуги на территории Сургута, необходимо знать, как население города оценивает предоставление услуг на всех стадиях ее оказания. Важным в этом процессе является установка четких критериев и требований к качеству оказания той или иной услуги, в частности характеристики отдельных деталей процесса.

Участников исследования спросили, улучшилось ли качество предоставления услуги в случае получения таковой ранее, за последние 6 лет. Более половины анкетированных отметили тенденцию к улучшению качества предоставления услуги – 53,5%⁸. В свою очередь, 30,7% респондентов не смогли оценить произошедшие изменения в плане качества оказания услуги, по причине того, что не получали ее ранее. О том, что качество предоставления государственных и муниципальных услуг ухудшилось за

⁷ Подробнее с ответами на открытые «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении 2 к отчету.

⁸ В совокупности ответов «улучшилось» и «скорее улучшилось».

последние 6 лет, сказали всего 1,8% анкетированных (в совокупности ответов «ухудшилось» и «скорее ухудшилось») (рис. 11).

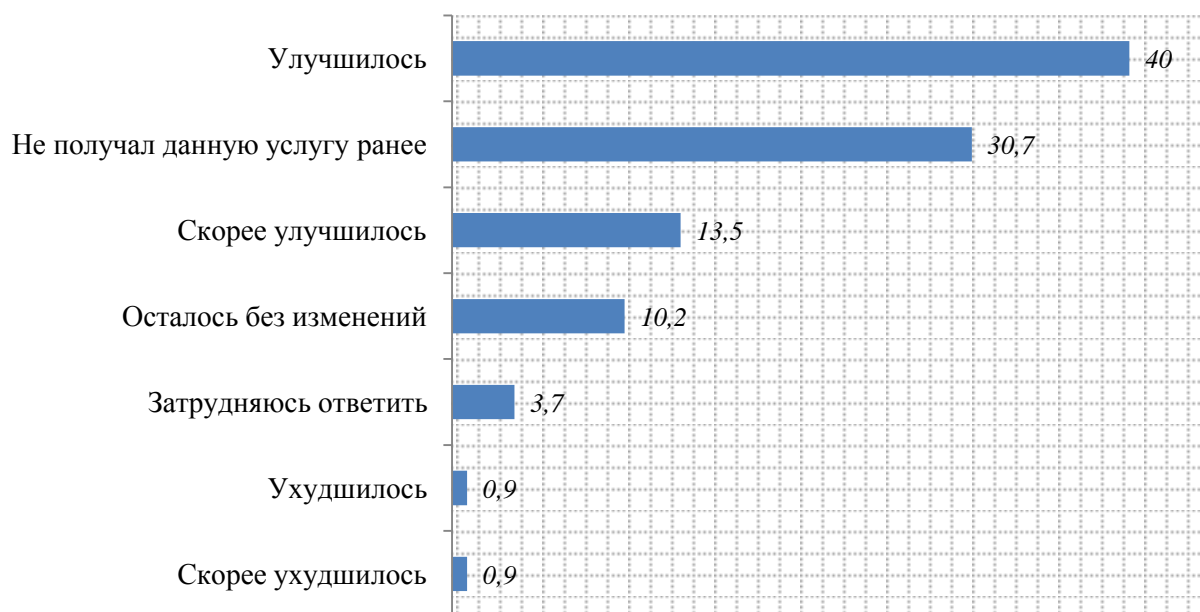


Рис. 11. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?, %

Говоря о трудностях, возникших при получении услуги заявителем, можно заключить, что для большей части респондентов никаких трудностей не возникало (76,4%). Среди тех, кто все же столкнулся с неудобством получения той или услуги, большинством традиционно были отмечены большие очереди (10,7%), что является основной проблемой и раздражителем для людей, и как уже было описано выше, даже небольшое время ожидания как следствие может служить формированию негативного мнения о работе органов, структур и учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (рис. 12).

Стоит отметить, что требование избыточных документов и сведений с каждым годом поднимается в рейтинге проблем, с которыми сталкиваются респонденты при получении услуг (исходя из анализа ответов на данный вопрос с 2016 года). Если в исследовании, проведенном двумя годами ранее, такой вариант отметили 1,5% участников опроса, то в 2018 году данная проблема замкнула тройку лидирующих проблем при получении услуги – так ответили 6,9% анкетированных. Также респондентам было предложено ответить на данный вопрос в свободной форме, где среди главных проблем были отмечены отсутствие парковки и долгое ведение приема посетителей.⁹

⁹ Подробнее с ответами на открытые «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении 2 к отчету.



Рис. 12. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги? (назовите все, с чем сталкивались), %

Чтобы понимать пути решения проблем, возникающих у населения при обращении в органы, структуры и учреждения города за получением той или иной государственной и муниципальной услуги, необходимым явилось понимание того, что имеет наибольшее значение для потребителей услуг при получении таковых в будущем. Мониторинг ответов на данный вопрос с 2016 года показал, что неизменными факторами, имеющими наибольшее значение при формировании высокой оценки удовлетворенности

получателей услуг, остаются сокращение срока предоставления услуги и отсутствие очередей (табл. 5).

Таблица 5. Динамика ответов респондентов на вопрос: «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?» с 2016 по 2018 гг., %

	2016	2017	2018
Сокращение срока предоставления услуги	32,2 (1)	51,2 (1)	49,7 (1)
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	28,3 (2)	29,7 (2)	35,3 (2)
Сокращение числа требуемых документов	19,9	25,6 (3)	24,1 (3)
Удобство графика работы учреждения	14,8	22,1	17,5
Вежливость и профессионализм сотрудников	17,7	16,8	16
Уменьшение стоимости услуги	9,2	13,5	5,7
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	15,3	13,5	15,5
Улучшение условий ведения приема посетителей	9,7	13,2	11,2
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	7,5	12,6	7,8
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	9,9	11,2	12,1
Улучшение территориальной доступности органа власти	20,1 (3)	9,1	7,9
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	9,7	7,6	7,6
Другое	3,4	2,9	4

От участия в оценке качества предоставленных услуг посредством смс-опроса более половины респондентов отказались. Ответили, что согласны оценивать качество услуг через смс 40,0% анкетироваемых, а 8,6% не против участия в подобных опросах, если они бесплатные (рис. 13).

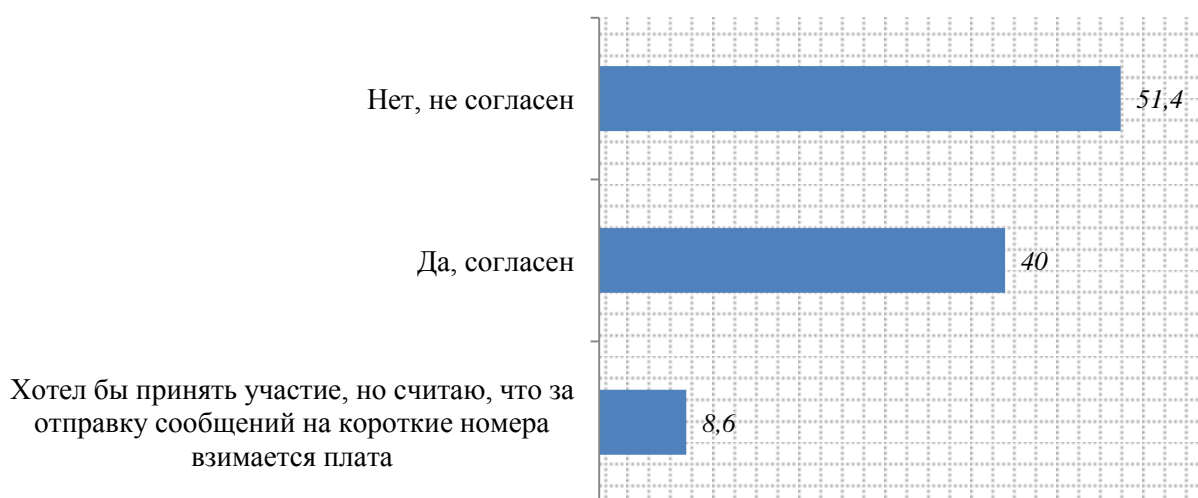


Рис. 13. Согласны ли Вы принять участие в оценке качества предоставленных Вам услуг посредством смс-опроса?, %

***Материально-техническое обеспечение
и организация работы структур (органов
и учреждений, предоставляющих
государственные/муниципальные услуги)***

Проблема повышения качества предоставления государственных/муниципальных услуг не может быть решена, если не будут решены вопросы обеспечения должного материально-технического оснащения.

В ответе на следующий вопрос анкетированных просили перечислить все, что имеется в органе власти или учреждении, в которое они обращались за получением услуги (табл. 6).

Таблица 6. Динамика ответов на вопрос: «Что из перечисленного имеется в органе власти, местного самоуправления, МФЦ, где Вы получали данную услугу?» с 2016 по 2018 гг., %

Варианты	2016	2017	2018
Информационный стенд	85,1	86,1	68,1
Стулья (скамьи) для посетителей	80,2	78,0	74,1
Стол для работы с документами	73,3	70,9	65,2
Туалеты	67,2	62,2	52,7
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	64,6	61,1	58,9
Консультант	53,7	50,5	66,0
Пандусы для инвалидов	49,0	47,8	39,4
Удобный стол для работы с документами	51,8	42,7	39,7
Организована «электронная очередь»	33,9	39,1	57,5
Кондиционер	22,6	34,5	46,1
Инфомат (информационный терминал)	19,0	31,3	35,5
Справочное бюро для информирования посетителей	45,2	29,1	48,3
Копировальный аппарат для посетителей	11,9	20,9	39,6
Гардероб	14,5	19,0	17,1
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	7,5	11,1	39,7
Предоставляются услуги нотариуса	1,9	4,1	7,7
Другое	2,6	2,7	4,9

Данный вопрос задается респондентам ежегодно для выявления недочетов материально-технического обеспечения органа власти или учреждения, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, и позволяет проследить за тем, какие из показателей были улучшены для повышения уровня удовлетворенности граждан, обратившихся за получением услуг.

Анализируя полученные результаты по итогам мониторинга трех последних лет, можно выявить, что с каждым годом улучшается ситуация с электронной очередью, информационными терминалами, увеличилось количество респондентов, отмечающих наличие копировального аппарата, что облегчает решение вопросов с недостающими документами на месте, и кондиционера. Также значительное увеличение количества ответов можно отметить в плане установки терминалов для оплаты пошлин и других платежей, и услуг, предоставляемых нотариусом.

Далее респондентам была дана возможность высказаться в открытой форме на тему того, что, по их мнению, необходимо поменять в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг. По мнению большинства анкетированных, в текущем положении дел все хорошо и менять нечего. Среди ответов тех, кто все же ожидает изменения в системе предоставления услуг, в большей степени говорили об очередях, которых быть не должно, об увеличении численности сотрудников учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги населению, а также об изменении графика работы, в частности, о включении в рабочий график выходных дней¹⁰.

Информированность респондентов о существовании и возможностях Единого портала государственных и муниципальных услуг

Портал электронного правительства предназначен для предоставления информации о государственных и муниципальных услугах и функциях, ведомствах, а также для оказания услуг в электронном виде. Портал Госуслуг – это электронный сервис, на котором гражданин один раз проходит регистрацию и после этого получает доступ к услугам практически всех государственных организаций в онлайн-режиме, что существенно позволяет сэкономить личное время и решает проблему очередей.

О существовании Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) знают абсолютное большинство участников опроса (рис. 14), причем их количество по сравнению с исследованием прошлого года увеличилось на 6,9%.

¹⁰ Подробнее с ответами на открытые «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении 2 к отчету.

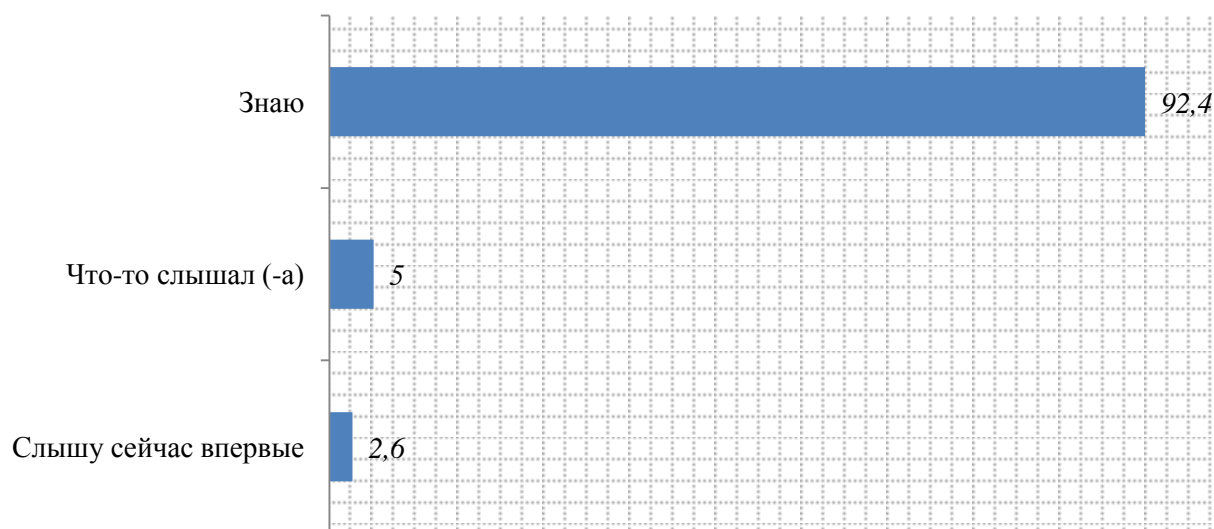


Рис. 14. Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?, %

Малоинформированы о существовании портала государственных и муниципальных услуг на просторах интернета сургутяне в возрасте 18-24 лет, а также представители старшей возрастной категории – 55 лет и старше.

Притом, что знают о существовании портала более 90% анкетированных, наличие личного кабинета на сайте госуслуг отметили только 75,3% респондентов (рис. 15).

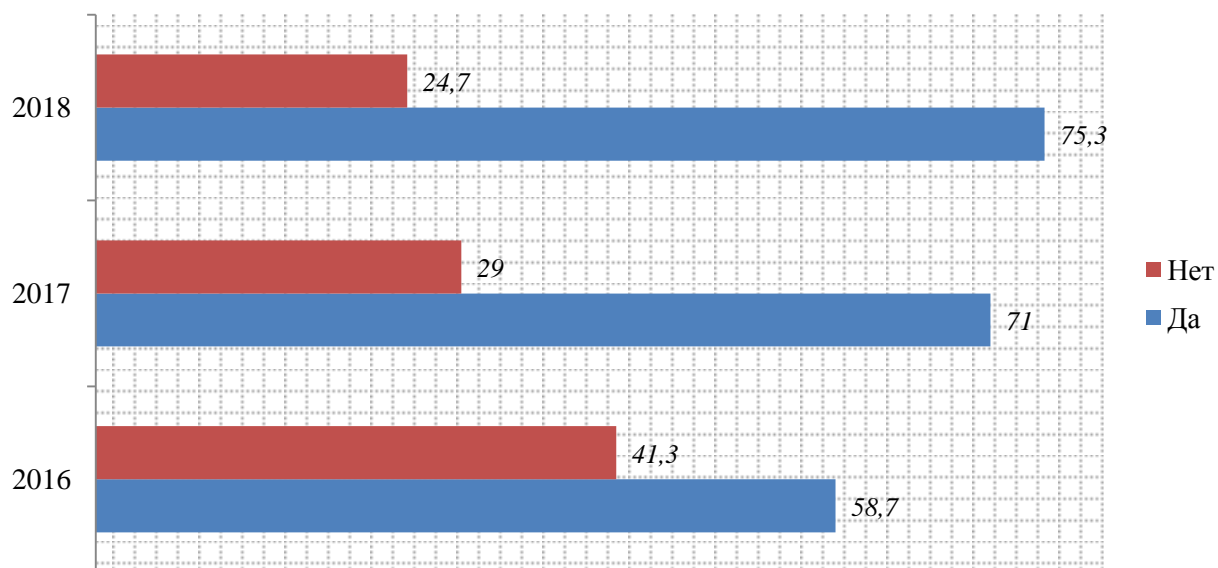


Рис. 15. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?, в динамике 2016-2018 гг., %

Положительным фактором является то, что с каждым годом количество респондентов, регистрирующихся в личном кабинете портала, становится

больше. Но при этом, как видно на рис. 16, используют его возможности далеко не все зарегистрированные.

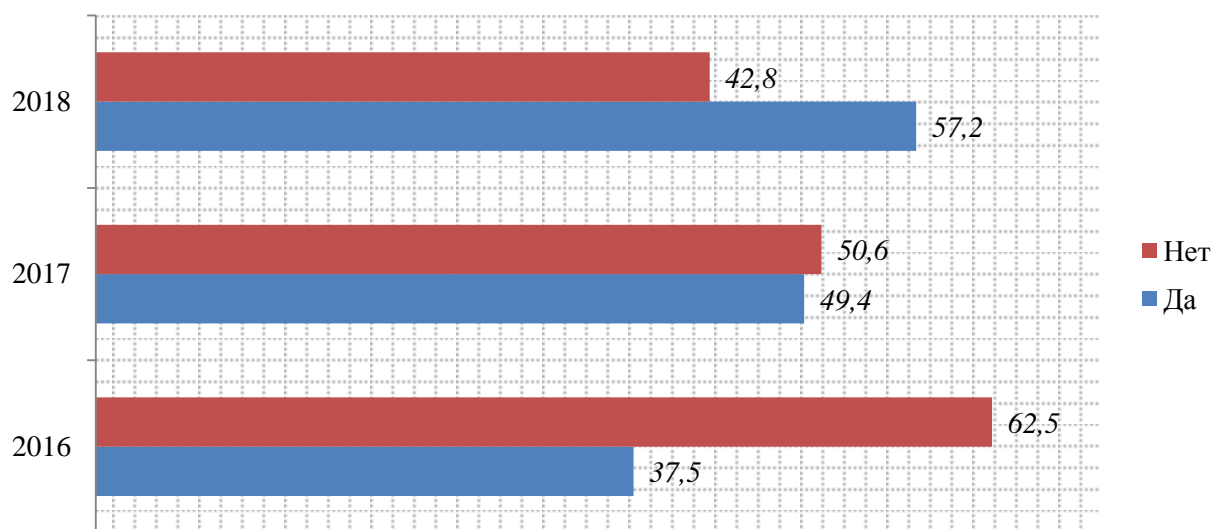


Рис. 16. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?, в динамике 2016-2018 гг., %

Несмотря на это, рассматривая данный вопрос в динамике с 2016 года, небольшой прирост все же можно отметить. В целом, по сравнению с результатами опроса трехлетней давности, количество респондентов, отметивших, что получали те или иные услуги, используя возможности Единого портала, увеличилось на 19,7%.

Говоря об уровне удовлетворенности возможностью получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, участники опроса в большей степени отметили полную удовлетворенность получением услуг посредством интернета – 83,1%¹¹ (рис. 17).

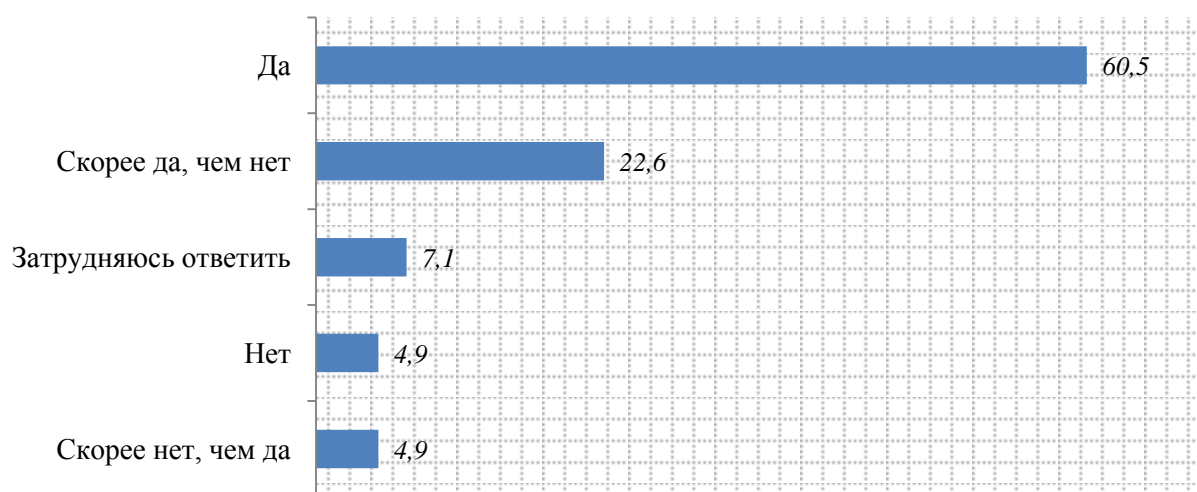


Рис. 17. Удовлетворены ли Вы в целом возможностью получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме?, %

¹¹ В совокупности ответов «удовлетворен» и «скорее да, чем нет».

3. Уровень удовлетворенности респондентов качеством и доступностью оказания государственных и муниципальных услуг

Для выявления оценки уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг респондентам был задан ряд вопросов о ведении приема посетителей в органе власти, местного самоуправления или МФЦ.

92,8%¹² респондентов, исходя из анализа ответов на вопрос, довольны условиями приема посетителей в органах власти, структурах или учреждениях, предоставляющих услуги (рис. 18). Недовольны условиями ведения приема в совокупности 5% опрошенных.

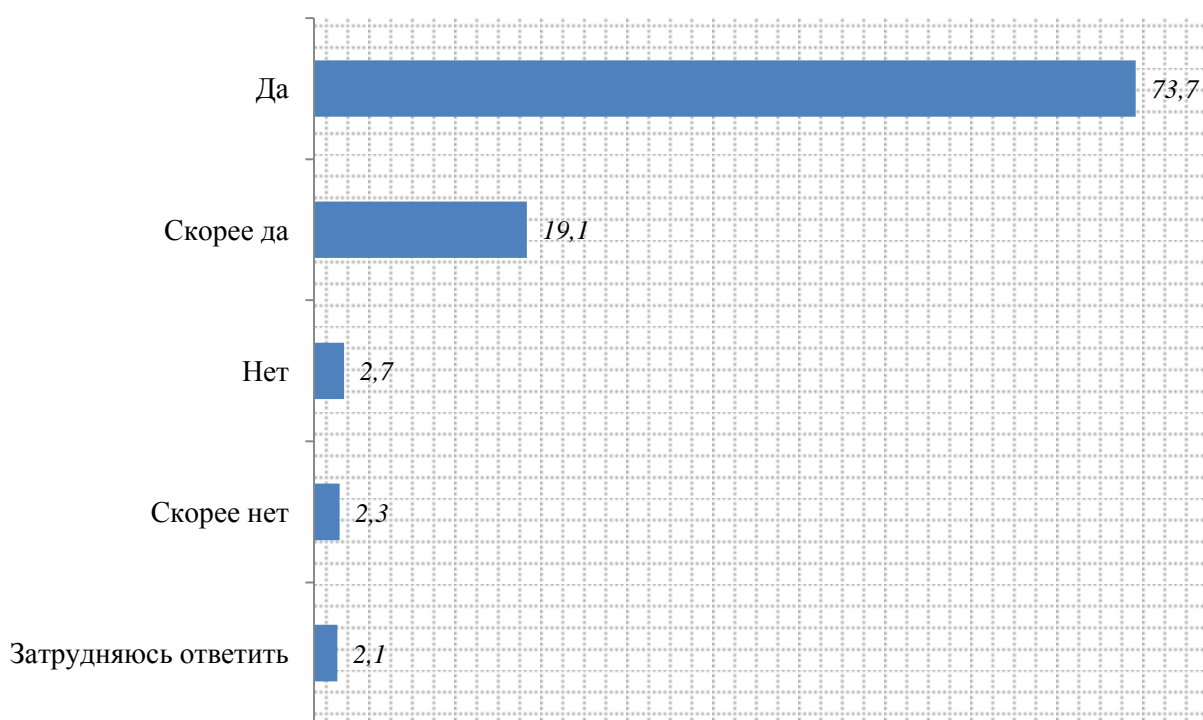


Рис. 18. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), в МФЦ, где Вы получали данную услугу?, %

95,9% участников исследования отметили вежливость специалистов учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, а 92,5% высказались об их профессионализме (рис. 19).

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что в целом система оказания государственных и муниципальных услуг в Сургуте работает достаточно успешно.

¹² В совокупности ответов «да» и «скорее да».

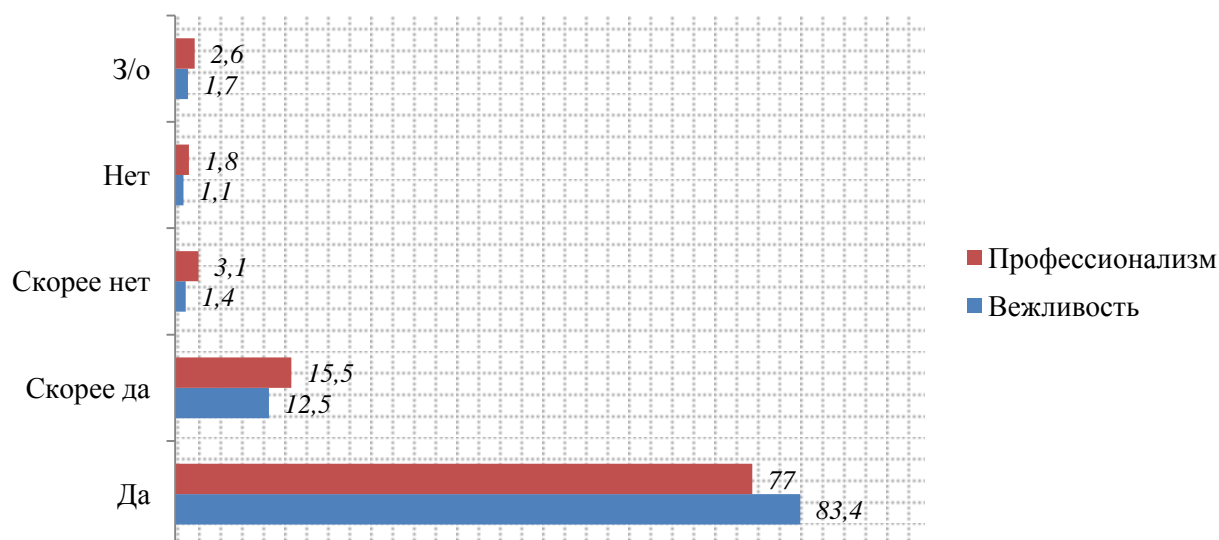


Рис. 19. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), в МФЦ, где Вы получали данную услугу?, %

Как видно из представленных данных, подавляющее большинство указанных услуг оценивается населением, с точки зрения качества их предоставления, достаточно высоко. По ним были получены следующие результаты:

Уровень удовлетворенности респондентов¹³ качеством предоставления государственных и/или муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» составляет 97,2%¹⁴ (табл. 7).

Таблица 7. Расчет оценки уровня удовлетворенности граждан и организаций города в получении государственных и/или муниципальных услуг, а также доступностью и качеством информации, %

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	3/о
Доступностью	82,7	12,2	2,2	1,1	0,4	1,5
Качеством	84,2	11,1	2,0	0,8	0,4	1,6
Средняя арифметическая оценка	97,2					

¹³ Оценка уровня удовлетворенности рассчитана на основании ответов респондентов, обратившихся в МФЦ города Сургута только в собственных интересах или в интересах гражданина.

¹⁴ Рассчитывается на основании средней арифметической ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» и «удовлетворен относительно» на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления государственных и/или муниципальных услуг».

Удовлетворенность граждан и организаций города в получении государственных и/или муниципальных услуг, а также доступностью и качеством информации¹⁵, по результатам исследования, составила **92,62%** (табл. 8). Данный результат следует интерпретировать как высокий уровень удовлетворенности граждан (организаций) выполнением работ (оказанием услуг) в рамках частного показателя вектора Стратегии.

Таблица 8. Расчет оценки уровня удовлетворенности граждан и организаций города в получении государственных и/или муниципальных услуг, а также доступностью и качеством информации, %

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	3/0
Доступностью получения информации	76,4	13,4	5,1	1,3	0,6	3,2
Качеством предоставляемой информации	79,2	12,8	3,4	0,8	0,8	3,0
Средняя арифметическая оценка ¹⁶	77,8	13,1	4,25	1,05	0,7	3,1
Расчетная оценка удовлетворенности граждан частным показателем вектора Стратегии	92,62 ¹⁷					

¹⁵ Оценка уровня удовлетворенности рассчитана на основании ответов респондентов, обратившихся в МФЦ города Сургута.

¹⁶ Рассчитывается на основании сложения всех оценок по столбцу и деления на 2 (показателя).

¹⁷ Расчетная оценка удовлетворенности граждан частным показателем вектора Стратегии рассчитывается по итогам проведения социологического опроса на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены услугами/уровнем работы/деятельностью (в зависимости от наименования частного показателя)?» с вариантами ответов: «Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)», «Удовлетворен относительно (средне/эквивалентно оценке 3)», «Скорее не удовлетворен (слабо/эквивалентно оценке 2)», «Не удовлетворен (очень слабо/эквивалентно оценке 1)», «Затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$РОПС = ((1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)) / ((УП + СУН + УО + СН + НУ)) \times 100\%$, где:

РОПС – расчетная оценка показателя Стратегии (оценка уровня удовлетворенности граждан (организаций) организацией и выполнением работ (услуг) в рамках векторов Стратегии, в отношении которых установлены показатели, определяемые посредством проведения социологических исследований, число десятичных знаков – 2, в %);

УП – процент респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – процент респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)»;

УО – процент респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне/эквивалентно оценке 3)»;

СН – процент респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо/эквивалентно оценке 2)»;

НУ – процент респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо/эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить», в РОПС не учитываются.

Заключение

Единственным инструментом анализа удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг является мониторинг, составляемый на основе социологических опросов населения. Именно недовольство потребителей позволяет найти слабые места в системе предоставления государственных и муниципальных услуг. Безусловно, без анализа проблем, возникающих в процессе оказания государственной либо муниципальной услуги, невозможно добиться существенного повышения ее качества.

В отношении задач исследования были получены следующие данные:

- 90,3% анкетированных, обратившихся за получением государственных/муниципальных услуг, отметили, что сдать запрос (документы) на получение той или иной услуги удалось с первого раза;
- 79,8% сказали, что услуга с момента подачи документа была предоставлена в срок, предусмотренный нормативными актами;
- 53,5% респондентов отметили тенденцию к улучшению качества предоставления услуги за последние шесть лет;
- говоря о трудностях, возникших при получении услуги, участники опроса, в большей степени высказали свое недовольство требованием избыточных документов и сведений, очередях и невозможности обратиться за получением услуг в выходные дни;
- наибольшее значение при получении указанной услуги в будущем для большинства респондентов имеют сокращение срока предоставления услуги и отсутствие очередей;
- несмотря на то, что о существовании Единого портала Госуслуг знают более 92,4% анкетированных, наличие личного кабинета на портале отметили только 75,3% участников опроса, а использовали его возможности 57,2%;
- 92,8% респондентов довольны условиями приема посетителей в органах власти, структурах или учреждениях, предоставляющих услуги. При этом 95,9% участников опроса отметили вежливость специалистов учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, а 92,5% поставили высокие оценки их профессионализму.

В целом результаты исследования показывают, что проводимая работа по повышению качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг оказывает положительное влияние на уровень удовлетворенности граждан качеством их предоставления:

- Уровень удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных и/или муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» составляет **97,2%**;

- Уровень удовлетворенности граждан и организаций города в получении государственных и/или муниципальных услуг, а также доступностью и качеством информации, по результатам исследования, составляет **92,62%**.

Данные результаты говорят о высоком уровне удовлетворенности граждан (организаций) выполнением работ (оказанием услуг) в рамках частного показателя вектора Стратегии.

Таблицы линейных распределений

Укажите, пожалуйста, Ваше обращение за получением услуг связано с деятельностью организации / предприятия либо Вы обращались в собственных интересах?

Обращался как представитель организации / предприятия	12,3
Обращался только в собственных интересах или интересах гражданина	87,7

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

Да	41,0
Нет	54,9
Не знал(-а) о такой возможности	4,0

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

Да	90,3
Нет	9,7

Если не удалось, то почему?

Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	80,3
Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	9,1
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные законодательством	4,5
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	1,5
Другая причина	9,1

Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди?

Не более 15 минут	69,2
От 15 до 30 минут	18,4
От 30 до 45 минут	6,3
Более 45 минут	6,0

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

Да	79,8
Нет	5,0
Затрудняюсь ответить / не знаю о сроках предоставления данной услуги	15,2

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?

Да	2,0
Нет	98,0

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

Да	73,7
Скорее да	19,1
Скорее нет	2,3
Нет	2,7
Затрудняюсь ответить	2,1

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

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	3/0
Вежливость	83,4	12,5	1,4	1,1	1,7
Профессионализм	77,0	15,5	3,1	1,8	2,6

Отметьте, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством информационного сопровождения в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	3/0
Доступностью получения информации	68,7	17,9	6,5	1,7	1,7	3,4
Качеством предоставляемой информации	72,9	16,1	5,6	0,9	2,1	2,4

Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг?

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	3/0
Доступностью	74,1	16,4	5,6	1,3	1,9	0,8
Качеством	76,4	15,2	4,9	0,7	2,0	0,8

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

Улучшилось	40,0
Скорее улучшилось	13,5
Осталось без изменений	10,2
Скорее ухудшилось	0,9
Ухудшилось	0,9
Затрудняюсь ответить	3,7
Не получал данную услугу ранее	30,7

**С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами
услуги? (назовите все, с чем сталкивались)**

Никаких трудностей не возникало	76,4
Требование избыточных документов, сведений	6,9
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	0,5
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	2,0
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	3,1
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	3,0
Большие очереди	10,7
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	2,4
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	0,8
Большие сроки получения услуги	5,8
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	1,1
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	1,1
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	0,5
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	0,2
Плохие условия ведения приема посетителей	0,8
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	3,0
Плохая территориальная доступность	3,0
Другое	3,0

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

Сокращение срока предоставления услуги	49,7
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	35,3
Улучшение условий ведения приема посетителей	11,2
Сокращение числа требуемых документов	24,1
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	7,8

Уменьшение стоимости услуги	5,7
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	15,5
Удобство графика работы учреждения	17,5
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	7,6
Вежливость и профессионализм сотрудников	16,0
Улучшение территориальной доступности органа власти	7,9
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	12,1
Другое	4,0

Что из перечисленного имеется в органе власти, местного самоуправления, МФЦ, где Вы получали данную услугу?

Пандусы для инвалидов	39,4
Консультант	66,0
Справочное бюро для информирования посетителей	48,3
Информационный стенд	68,1
Информат (информационный терминал)	35,5
Организована электронная очередь	57,5
Копировальный аппарат для посетителей	39,6
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	39,7
Предоставляются услуги нотариуса	7,7
Стулья (скамьи) для посетителей	74,1
Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей	58,9
Стол для работы с документами	65,2
Удобный стол для работы с документами	39,7
Кондиционер	46,1
Гардероб	17,1
Туалеты	52,7
Другое	4,9

Согласны ли Вы принять участие в оценке качества предоставленных Вам услуг посредством смс-опроса?

Да, согласен	40,0
Хотел бы принять участие, но считаю, что за отправку сообщений на короткие номера взимается плата	8,6
Нет, не согласен	51,4

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

Знаю	92,4
Что-то слышал(-а)	5,0
Слышу сейчас впервые	2,6

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

Да	75,3
Нет	24,7

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

Да	57,2
Нет	42,8

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

Да	60,5
Скорее да, чем нет	22,6
Скорее нет, чем да	4,9
Нет	4,9
Затрудняюсь ответить	7,1

Ваш пол

Мужской	31,2
Женский	68,8

Ваш возраст

От 18 до 24 лет	8,2
От 25 до 34 лет	29,2
От 35 до 44 лет	29,3
От 45 до 54 лет	16,2
Старше 55 лет	17,1

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

Строительство	8,9
Транспорт	9,6
Связь, коммунальное хозяйство	3,1
Государственное, муниципальное управление	9,6
Культура, наука, образование, здравоохранение	10,9
Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимостью)	13,2
СМИ	0,5
Военнослужащие, правоохранительные органы	2,0
Нефтедобыча, переработка, геология	9,2
Энергетика	2,3
Газодобыча, транспортировка газа	0,7
Сельское, лесное хозяйство	0,0
Временно без работы, безработный	6,8
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	6,3
Студент, учащийся	1,0
Пенсионер	10,4
Другое	5,8

Кодификатор открытых и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Кол-во повторений
1. Напишите, пожалуйста, за какой государственной (муниципальной) услугой Вы обращались?		
15,36,87,340,344,346,352,363,384,406,409,445,453,471,476,480,509,511,513,516,518,519,523,526,531,534,536,538,549,559,561,566,569,570,574,578,601,602,624,637,641,643,670	Регистрация права собственности/постановка на регистрационный учет квартиры/регистрация недвижимости	43
181,190,191,195,196,197,198,199,200,201,202,203,204,205,206,208,209,211,212,213,214,215,216,220,221,223,224,225,226,227,228	Трудоустройство/поиск подходящей работы	31
30,32,71,91,354,392,394,407,418,423,446,493,489,501,545,556,560,568,576,585,587,598,599,607,623,628,631,635,650,668	Замена паспорта	30
2,3,5,39,149,154,156,331,402,429,436,459,469,472,481,488,491,498,500,537,590,614,634,652,658	Оплата проезда к месту отдыха/оплата льготного проезда/компенсация проезда/сдача билетов для компенсации проезда	25
4,7,8,9,10,22,37,38,66,148,150,153,155,157,161,398,449,460,499,506,563,592,619,648	Оформление пенсии, назначение пенсии, пенсионное обеспечение	24
68,339,343,358,362,395,399,426,439,442,463,484,508,524,530,544,558,573,625,649	Справка об отсутствии судимости	20
17,20,116,117,119,120,121,122,123,127,133,134,135,136,137,495,620,630,636	Регистрация по месту жительства	19
86,419,448,452,454,456,457,467,468,474,547,554,571,573,593,612,640,653,664	Оформление ежемесячной выплаты на первого ребенка/оформление пособия по уходу за ребенком	19
401,405,412,413,424,450,461,465,483,514,633,645,646,659,661,662	Социальная поддержка многодетных семей/пособие многодетным семьям	16

65,369,379,380,388,389,390, 408,437,527,528,551,588,611, 669	Выписка из ЕГРН	15
295,296,297,298,299,300,301, 302,303,304,305,306,307,308, 309	Прием расчета по начисленным и уплаченным взносам на ОСС от НС и ПЗ, а также по расходам на выплату страхового обеспечения (форма 4-ФСС)	15
50,51,52,53,55,57,62,70,72,79 345,374,400,490,623	Восстановление/получение/повто рная выдача СНИЛС	15
131,132,166,367,368,371,434, 494,504,546,577,584,613,642	Регистрация, прописка, временная прописка	14
16,18,73,160,341,350,420,521, 572,632,672,673	Оформление заграничного паспорта	12
417,464,465,468,479,492,541, 542,553,567,639,651	Субсидия на ЖКХ/компенсация за коммунальные услуги	12
94,96,97,98,100,101,102,104, 105,108,109	Алименты	11
13,24,25,26,27,63,347,353,370 606,618	Сайт государственных услуг/подтверждение личного кабинета на сайте гос. услуг/восстановление доступа	11
372,373,385,427,428,441,515, 517,550,603	Снятие обременения	10
322,323,324,325,326,327,328, 329,330	Назначение ФСС РФ обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплаты дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитации	9
54,56,77,80,89,90,91,107,580	Получение справки	9
35,374,386,400,520,600,623, 627	Оформление ИНН/получение ИНН/смена ИНН	8
334,349,353,359,366,375,376, 387	Получение документов	8
14,396,467,468,583,629,638	Оформление материнского капитала	7
159,162,163,164,348,608,609	На получение заключения быть опекуном/оформление	7

	опеки/установление опеки над недееспособным	
336,346,356,357,507,526	Получение результата государственной услуги	6
138,139,140,141,142,143	Предоставление архивных справок	6
393,421,466,477,503,589	Регистрация земельного участка/дачного участка/жилого дома	6
415,422,473,540,586,626	Социальная поддержка малоимущих	6
1,6,23,151,481,557	Перерасчет размера пенсии	5
335,421,440,509,535	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества	5
15,378,397,432,444	Перерегистрация квартиры/недвижимости	5
351,361,377,512,522	Получение результата росреестра	5
58,59,60,61,64	Выписка из лицевого счета	5
175,177,477,510,594	Заключение договора купли-продажи	5
171,172,173,615,674	Прием заявлений, документов и постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях/земельных участках	5
633,659,661,665,667	Единовременное пособие при поступлении детей в школу	5
310,311,312,313,314	Подтверждение основного вида экономической деятельности	5
114,115,124,125	Получение РВП	4
84,88,95,505	Получение справочной информации	4
235,236,237,238	Разрешение на вырубку/выдача разрешения на вырубку	4
34,40,45,47	Получение свидетельства о рождении	4
350,355,514,562	Постановка на очередь в детский сад	4
411,462,475,543	Социальная помощь/социальная выплата	4
32,67,68,168	Оформление ЕДВ детям, рожденным с 1993 по 2018 годы на территории ХМАО – Югры	4
166,481,579,654	Оформление социальных пособий	4

207,217,218,219	Профессиональное обучение родителей, находящихся в декретном отпуске	4
230,231,233,234	Выписка из реестра/предоставление сведений из реестра	4
12,160,167,617	Выдача водительского удостоверения/получение в/у /замена в/у	4
183,186,187	Возмещение выплат (компенсации) по найму жилья	3
487,497,616	Субсидия	3
152,506,565	Выплата накопительной части пенсии	3
126,128,130	Оформление вида на жительство	3
40,48,49	Регистрация брака	3
471,480,482	Регистрация уступки прав	3
315,316,317	Регистрация и снятие с регистрационного учета лиц, добровольно вступивших в правоотношения по ОСС на случай временной нетрудоспособности и с в связи с материнством	3
318,319,320	Регистрация и снятие с регистрационного учета страхователей – физических лиц, заключивших трудовой договор с работником	3
596,657,666	Регистрация закладной	3
458,605,621	Социальное пособие неработающим пенсионерам	3
321,332,333	Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также по выплате компенсации за самостоятельно приобретенное	3
11,68	Переоформление документов в связи с продажей квартиры	2

364,539	Получение плана межевания	2
365,451	Оформление паспорта ребенку, достигшему 14 лет	2
383,580	Регистрация документов	2
44,46	Получение справки о заключении брака	2
381,382	Получение документов после регистрации	2
75,82	Снятие ареста счета	2
166,644	Оформление инвалидности	2
542,610	Социальная поддержка граждан в экстремальной ситуации	2
193,194	Получение разрешения на временное проживание	2
176,178	Оформление и выдача договора социального найма	2
170,174	Предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилого фонда по договорам найма	2
229,232	Получение отказа от преимущественного права выкупа	2
414,485	Социальная поддержка инвалидов	2
416,532	Регистрационный учет	2
92,80	Оформление паспорта транспортного средства	2
447	Приватизация земельного участка	1
19	Запись в ГИБДД	1
597	Справка БТИ	1
575	Постановка ГКУ	1
552	Вписать детей в загранпаспорт	1
31	В налоговую	1
85	Неправомерное взыскание	1
533	Получение выписки о кадастровой стоимости объекта	1
99	Судебное решение	1
435	Выплата страховой пенсии	1
110	Не принимают на работу официально, хотел узнать почему	1
520	Замена пенсионного	1

	удостоверения	
33	Получение пенсии по СПК	1
144	Предоставление справки о стаже	1
145	Предоставление справки о трудовой занятости	1
146	Предоставление архивных справок, подтверждающих право на владение землей	1
147	Предоставление архивной копии	1
555	Начисление выплат до минимальной пенсии по округу	1
647	Постановка на очередь на получение социального жилья	1
671	Смена МПР	1
595	Смена реквизитов	1
470	Регистрация дополнительных соглашений к договорам субаренды	1
41	Смена фамилии	1
42	Регистрация расторжения брака	1
43	Получение свидетельства о смерти	1
45	Получение повторного свидетельства о рождении	1
46	Выдача свидетельства о расторжении брака	1
106	Возмещение ущерба	1
103	Возврат денежных средств в связи с кражей карты	1
93	Списание средств	1
502	Смена счета	1
433	Смена фамилии в ИНН	1
591	Смена имени	1
527	Выписка из ПФР	1
338	Прекращение права на земельный участок	1
69	Подача заявления в СОШ № 1	1
486	О назначении выплат	1
41	Замена документов в связи со сменой фамилии	1
129	Продления срока действия вида на жительство в Российской Федерации	1
222	Постановка на учет как	1

	безработного	
548	Получение разрешения на индивидуальное жилое строительство	1
192	Субсидия на развитие малого бизнеса	1
188	Консультация по условиям получения компенсации	1
656	Ограничение права объекта	1
169	Предоставление информации об очередности	1
581	Пособие опекаемому по окончанию школы	1
663	Субсидия ветерану труда	1
404	Оформление права собственности на гараж	1
582	Единовременная выплата отдельным категориям граждан, приобретение слуховых аппаратов по инвалидности	1
5. Если не удалось, то почему?		
210,642,665	Не было с собой необходимых документов	3
342,504	Справка	2
87,99	График работы	2
224	Не смогла вовремя принести документ, потому что его не подготовили на предыдущем месте работы	1
221	Нет общей формы справки о з/п	1
378	Необходимо было донести справку с места жительства со сроком годности менее месяца	1
101	Документы ошибочно отправили в архив	1
108	Не захотел принять пристав по алиментам	1
84	Долго принимают. 1 человек – 1 час 20 мин.	1
85	Не закрывают исполнительное производство	1
662	Не указали сведения о дополнительных доходах (алименты)	1

632	Диск с фото оказался пуст	1
552	Сотрудник был не компетентен в вопросе и перенаправил к другому сотруднику МФЦ	1
8. 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?		
650	300 руб.	1
521	2500 за два документа	1
74	11 000 рублей	1
80	2 800 – 3 000 рублей	1
82	96 рублей	1
90	Государственная пошлина	1
14. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?		
96,97,98,113	Нет парковки	4
383,470	Долгое ведение приема	2
94,105	Неисполнение обязанностей	2
161	Сами разыскивали документы. В положенный срок информация не пришла	1
497	Не было справки с места работы	1
421	Отсутствие талонов и ранней предварительной записи	1
408	Неполадки в системе	1
397	Нехватка специалистов	1
674	Получение справок о правах на жилые помещения с другого региона России	1
590	Для пенсионеров все справки платные	1
97	Пристав не принимает никаких мер, не выполняет свои обязанности	1
98	Приставы не берут трубку, после смены пристава сумма выросла	1
108	Нет специалистов по данной услуге	1
110	Список с адресами приставов недоступен	1
112	Никогда не берут трубку	1

15. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?		
590	Уменьшить стоимость справок или отменить их	1
107	Заказ справок через интернет	1
112	Доступность каналов связи	1
112	Исполнение решений суда	1
113	Необходимость парковки	1
16. Что из перечисленного имеется в органе власти, местного самоуправления, МФЦ, где Вы получали данную услугу?		
208	Компьютер, интернет	1
619	Комната для кормления ребенка	1
590	Нет питьевой воды/кулера	1
101	Ничего нет	1
111	Портал Госуслуги	1
18. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе изменения графика работы?		
22,23,29,37,48,58,59,111,115,127,133,147,336,367,366,368,371,373,390,394,396,514,544,588,610,615,645,648,653,655,670	Меня все устраивает/все отлично	31
42,61,84,144,154,166,167,493,511,540,549,590	Отсутствие очереди / не создавайте очередь (время – деньги) не забывайте об этом/время ожидания	12
38,39,42,43,100,108,112,154,191,397,531	Увеличить штат работников/привлечение к работе больше сотрудников	11
6,11,62,78,99,130,141,197,351,438,656	Изменение графика работы/7-дневный рабочий график/включить в график воскресенье/рабочие часы в выходные дни хотя бы ограниченные, так как в будни не получается отлучиться от работы/несколько рабочих часов в субботу	11
421,447,448,512,619	Установить кондиционеры/починить кондиционеры	5

76,129,549,558,592	Сократить сроки получения справок/документов	5
167,493,541,590	Сократить время, которое уходит на весь процесс получения услуги/сократить время оформления документов	4
211,212	Увеличение инспекторов отдела трудоустройства	2
4,538	Хотелось, чтобы гос. службы были в одном месте, чтоб не искать по городу	2
97,105	Выполнение услуги	2
100,113	Необходима парковка	2
72,598	Сократить количество обращений в орган государственной власти и иные учреждения/получение услуги в день обращения	2
11	Уменьшить срок обработки документов (или уложить в срок, который определен законом)	1
479	Люди должны быть лучше информированы	1
478	Более доступный и понятный сайт	1
119	Доступность туалетов	1
92	Доступность для пожилых граждан	1
6	Увеличить количество окошек	1
512	Кофе	1
153	Взаимодействие, обмен данными между ведомствами	1
164	Удобные кабинеты	1
168	Увеличение рабочих мест в МФЦ	1
216	Разместить бланки	1
213	Создание центра занятости в отдаленных населенных пунктах (территориальная доступность)	1
640	Уменьшить количество документов при повторной подаче	1
208	Продолжительность первичного приема граждан	1

192	Наличие специалистов во всех направлениях	1
181	Все зависит от руководителя	1
433	Кулер с водой	1
427	Территориальное расширение учреждений МФЦ осуществляющих прием документов по Тюмени и Тюменской области	1
421	Не выдерживаются сроки готовности документов	1
402	Постоянное дублирование имеющихся документов	1
99	Тщательно изучать документы	1
383	Ускорить работу сотрудников	1
382	Регистрация сделок непосредственно в МФЦ, в день приема документов	1
441	Обеспечение непрерывной работы программы, чтобы было меньше сбоев	1
364	Грамотное обслуживание	1
359	В МФЦ для бизнеса добавить услугу подачи заявления по экст. принципу	1
523	Получение результата в МФЦ ТЦ «Агора», ул. Профсоюзов, 11	1
511	Вернуть программу по выдаче талонов ежедневно	1
673	Более простая система активизации талона	1
638	Невозможность подачи документов в налоговую	1
624	Не должны запрашивать сведения, которые содержатся в госреестрах	1
605	Должно быть больше таких центров в разных частях города	1
549	Предоставлять информацию о стадиях рассмотрения услуги	1
542	Сократить количество предоставляемых документов	1
518	Организовать электронную очередь	1

25. 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

90,226,361,367,377,441	Банковский работник/банковская сфера	6
357,403,427,535	Финансы	4
84,366,630	Юрист	3
175,451	Бухгалтер	2
351,588	Агент по недвижимости/риэлтор	2
52	Билетный кассир	1
209	Швея	1
189	Добыча полезных ископаемых	1
185	Повар	1
471	Литейный цех	1
470	Сдача помещений в аренду	1
453	Кредитная организация	1
655	ИП	1
648	Охрана	1
633	Инвалид	1
525	Общественная организация	1