



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

**СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

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

*Руководитель проекта:*

М.А. РОДЫГИНА – директор МКУ «Наш город»

*Составители:*

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

**Сургут, 2019 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах, в динамике 2016-2019 гг.....	6
2. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (линейные распределения), в динамике 2016-2019 гг.....	7
Заключение .....	13
Приложение 1. Таблицы линейных распределений за 2019 год, диаграммы.....	15
Приложение 2. Кодификатор открытых и «полузакрытых» вопросов.....	28
Приложение 3. Парные распределения, характеризующие качество, доступность и условия предоставления услуг в отдельных органах (структурах), оказывающих (представляющих) государственные /муниципальные услуги.....	39

## 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 06.03.2019 № 382 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2019 год» (с изменениями) сотрудниками МКУ «Наш город», а также сотрудниками органов и учреждений, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги населению<sup>1</sup>.

**Целью** настоящего исследования является выявление мнений сургутян относительно качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории муниципального образования городской округ город Сургут<sup>2</sup>.

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.
5. Выявить наличие/отсутствие динамики показателей за период 2016-2019 гг.

**Объект исследования** – потребители государственных и муниципальных услуг, проживающие на территории города Сургута, достигшие возраста 18 лет и обращавшиеся в течение апреля – сентября 2019 года за получением государственных/муниципальных услуг в структуры (органы) и учреждения, оказывающие (предоставляющие) данные услуги.

---

<sup>1</sup> Полевой этап исследования проведен в апреле – сентябре 2019 года.

<sup>2</sup> 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) и учреждения, оказывающие (предоставляющие) данные услуги в 2019 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=783), обращавшихся 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. 1<sup>3</sup>). Невероятностная целевая выборка<sup>4</sup>.

*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, %*

<b>Наименование организации/учреждения, предоставляющего государственные и муниципальные услуги</b>	
МФЦ г. Сургута	49,2
Пенсионный фонд России	13,9
Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту	6,9
Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту	6,3
Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту	3,9
Фонд социального страхования	3,8
Сургутский центр занятости населения	5,4
Департамент образования Администрации города	2,0
Архивный отдел Администрации города	1,4

<sup>3</sup> Показывает процент респондентов от общего количества опрошенных, попавших в выборку исследования.

<sup>4</sup> Невероятностная (неслучайная) выборка – это способ отбора специфических единиц из генеральной совокупности в неслучайном порядке (опрос всех заявителей в период с апреля по сентябрь 2019 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).

Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС)	1,4
Управление учета и распределения жилья Администрации города	1,4
Управление по природопользованию и экологии Администрации города	1,3
Комитет по управлению имуществом Администрации города	1,2
Департамент городского хозяйства Администрации города	0,9
Управление по опеке и попечительству Администрации города	0,9
Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города	0,1

### **Объем и формирование выборки**

Принцип формирования выборочной совокупности: включение в выборку исследования респондентов, являющихся потребителями государственных и/или муниципальных услуг. В качестве генеральной совокупности выступали жители города Сургута, обращавшиеся в течение года, предшествующего году проведения исследования, за получением государственной и/или муниципальной услуги. Информация о генеральной совокупности предоставлена специалистами многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута.

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*

<b>№</b>	<b>Название этапа</b>	<b>Срок реализации</b>
<b>1. Подготовительный этап</b>		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	Март 2019
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	Март 2019
<b>2. Организационный этап</b>		
2.1	Проведение опроса среди потребителей государственных и муниципальных услуг	Апрель – сентябрь 2019
<b>3. Завершающий этап</b>		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Июнь – сентябрь 2019
3.2	Подготовка и оформление аналитического отчета	Сентябрь 2019
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Сентябрь 2019

## 1.2. Информация о респондентах, в динамике 2016-2019 гг.

### Пол респондентов

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Женский	58,5	64,6	68,8	64,4
Мужской	41,5	35,4	31,2	35,6

### Возраст респондентов

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
от 18 до 24 лет	8,1	10,7	8,2	7,7
от 25 до 34 лет	25,5	34,8	29,2	28,9
от 35 до 44 лет	27,4	25,3	29,3	30,2
от 45 до 54 лет	19,9	16,1	16,2	18,7
старше 55 лет	19,1	13,0	17,1	14,6

*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 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Строительство	10,8	10,9	8,9	9,0
Транспорт	12,0	7,7	9,6	9,1
Связь, коммунальное хозяйство	3,2	2,7	3,1	3,1
Государственное, муниципальное управление	4,4	12,8	9,6	8,7
Культура, наука, образование, здравоохранение	8,8	11,2	10,9	8,0
Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимостью)	17,1	10,6	13,2	10,9
СМИ	0	2,4	0,5	0,5
Военнослужащие, правоохранительные органы	2,0	1,3	2,0	0,4
Нефтедобыча, переработка, геология	6,8	6,1	9,2	8,8
Энергетика	3,4	3,5	2,3	1,6
Газодобыча, транспортировка газа	2,4	2,1	0,7	1,2
Сельское, лесное хозяйство	1,5	0,3	0,0	0,7
Временно без работы, безработный	9,0	4,8	6,8	6,8
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	3,7	3,2	6,3	6,4
Студент, учащийся	2,0	4,3	1,0	3,0
Пенсионер	8,3	7,4	10,4	14,0
Другое	4,6	8,8	5,8	7,6

## 2. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (линейные распределения), в динамике 2016-2019 гг.

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Знаю	83,6	85,5	92,4	88,8
Что-то слышал (-а)	11,3	11,3	5,0	9,6
Слышу сейчас впервые	5,0	3,3	2,6	1,6

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	37,5	49,4	57,2	50,4
Нет	62,5	50,6	42,8	49,6

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	58,7	71,0	75,3	79,8
Нет	41,3	29,0	24,7	20,2

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

Варианты	2016 г.	Процент (%)		
		2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	Данный показатель не определялся в 2016 году	53,9	60,5	61,0
Скорее да, чем нет		19,4	22,6	21,5
Затрудняюсь ответить		18,8	7,1	8,8
Скорее нет, чем да		4,7	4,9	4,9
Нет		3,1	4,9	3,7

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	25,4	31,0	41,0	42,0
Нет	72,1	61,2	45,9	55,4
Не знал (-а) о такой возможности	2,5	7,8	4,0	2,6

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	91,2	88,1	90,3	92,1
Нет	8,8	11,9	9,7	7,9

Если не удалось, то почему?<sup>5</sup>

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	28,6	6,1	80,3	6,5
Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	40,0	27,3	9,1	37,1
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные законодательством	5,7	9,1	4,5	4,8
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	34,3	36,4	1,5	14,5
Другая причина	14,3	30,3	9,1	38,7

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

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить
<b>2016 г.</b>					
Вежливость	84,6	13,3	1,1	0,7	0,4
Профессионализм	80,8	16,1	0,7	1,5	0,9
<b>2017 г.</b>					
Вежливость	78,9	14,9	2,8	1,3	2,1
Профессионализм	78,0	14,1	4,2	1,6	2,1
<b>2018 г.</b>					
Вежливость	83,4	12,5	1,4	1,1	1,7
Профессионализм	77,0	15,5	3,1	1,8	2,6
<b>2019 г.</b>					
Вежливость	90,4	6,1	1,7	0,8	1,1
Профессионализм	84,5	9,7	1,0	2,1	2,8

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?

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	2,1	2,0	2,0	1,9
Нет	97,9	98,0	98,0	98,1

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	83	82,8	79,8	87,1
Нет	3,6	6,3	5,0	9,1
Затрудняюсь ответить	13,4	10,9	15,2	3,8

<sup>5</sup> На данный вопрос отвечали только те респонденты, которым не удалось сдать запрос (документы) с первого раза (1,9%).



*С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?*

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Никаких трудностей не возникало	86,0	78,1	76,4	85,1
Большие очереди	2,2	10,0	10,7	4,9
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	0,4	6,6	3,1	1,7
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	2,2	5,8	3,0	1,8
Большие сроки получения услуги	3,5	4,5	5,8	2,4
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	2,2	4,2	2,4	1,6
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	7,1	3,7	2,0	1,4
Требование избыточных документов, сведений	1,5	3,7	6,9	3,4
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	2,6	3,4	0,5	0,8
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	2,8	2,9	1,1	1,3
Плохие условия ведения приема посетителей	1,9	2,9	0,8	0,5
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	0,2	2,4	1,1	0,9
Другое	1,5	2,4	3,0	2,1
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	0,4	2,1	0,8	1,3
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	1,1	2,1	3,0	0,9
Плохая территориальная доступность органа власти	1,3	1,8	3,0	2,4
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	2,8	1,3	0,5	0,9
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	1,7	0,8	0,2	0,0

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Сокращение срока предоставления услуги	32,2	51,2	49,7	48,5
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	28,3	29,7	35,3	23,8
Сокращение числа требуемых документов	19,9	25,6	24,1	24,5
Удобство графика работы учреждения	14,8	22,1	17,5	15,1
Вежливость и профессионализм сотрудников	17,7	16,8	16,0	17,5

Уменьшение стоимости услуги	9,2	13,5	5,7	9,2
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	15,3	13,5	15,5	12,9
Улучшение условий ведения приема посетителей	9,7	13,2	11,2	8,8
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	7,5	12,6	7,8	8,8
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	9,9	11,2	12,1	10,9
Улучшение территориальной доступности органа власти	20,1	9,1	7,9	11,2
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	9,7	7,6	7,6	9,6
Другое	3,4	2,9	4,0	3,4

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Улучшилось	42,3	34,7	40,0	40,4
Скорее улучшилось	14,9	16,8	13,5	15,3
Осталось без изменений	5,9	4,8	10,2	7,9
Скорее ухудшилось	0,2	2,0	0,9	0,8
Ухудшилось	0,6	0,5	0,9	0,5
Затрудняюсь ответить	7,6	5,4	3,7	4,3
Не получал данную услугу ранее	28,4	35,7	30,7	30,7

*Как Вы оцениваете качество и доступность предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?*

	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
<b>2016 г.</b>					
Качество	70,9	25,1	0,8	1,1	2,1
Доступность	69,7	25,5	2,2	0,9	1,7
<b>2017 г.</b>					
Качество	73,9	17,6	2,3	4,3	1,8
Доступность	71,3	19,1	2,9	5,1	1,6
<b>2018 г.</b>					
Качество	74,1	16,4	5,6	1,3	1,9
Доступность	76,4	15,2	4,9	0,7	2,0
<b>2019 г.</b>					
Качество	81,0	14,9	2,3	0,3	1,2
Доступность	83,9	11,9	1,9	0,4	1,5

*Сколько времени вы потратили на ожидание в очереди?*

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Не более 15 минут	Данный показатель не определялся в 2016-2018 гг.			82,3
От 15 до 30 минут	Данный показатель не определялся в 2016-2018 гг.			13,0

От 30 до 45 минут		2,9
Более 45 минут		1,7

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	Данный показатель не определялся в 2016-2017 гг.		73,7	75,2
Скорее да			19,1	19,2
Скорее нет			2,3	2,0
Нет			2,7	1,9
Затрудняюсь ответить			2,1	1,7

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

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да, согласен	Данный показатель не определялся в 2016-2017 гг.		40,0	38,3
Хотел бы принять участие, но считаю, что за отправку сообщений на короткие номера взимается плата			8,6	6,7
Нет, не согласен			51,4	55,0

*Есть ли у Вас возможность постоянного доступа в интернет?*

Варианты	Процент (%)			
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Всегда есть доступ в интернет	Данный показатель не определялся в 2016-2018 гг.			75,1
Есть возможность, но нет постоянного доступа (интернет только дома, на работе, на учебе и т. д.)				18,3
Нет доступа к интернету/вообще не пользуюсь интернетом				6,6

**Уровень удовлетворенности респондентов<sup>6</sup> качеством предоставления государственных и/или муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» составляет 99,6%<sup>7</sup>.**

<sup>6</sup> Оценка уровня удовлетворенности рассчитана на основании ответов респондентов, обратившихся в МФЦ города Сургута только в собственных интересах или в интересах гражданина.

<sup>7</sup> 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».

*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	84,9	13,5	1,1	0,0	0,5	0,0
Качеством	88,1	10,4	1,2	0,0	0,3	0,0
<b>Средняя арифметическая оценка</b>	<b>99,6</b>					

**Уровень удовлетворенности респондентов<sup>8</sup> качеством предоставления государственных и/или муниципальных услуг, составляет 97,95%<sup>9</sup>.**

*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	81,0	14,9	2,3	0,3	1,2	81,0
Качеством	83,9	11,9	1,9	0,4	1,5	83,9
<b>Средняя арифметическая оценка</b>	<b>97,95</b>					

<sup>8</sup> Оценка уровня удовлетворенности рассчитана на основании ответов респондентов, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг во все структуры, указанные в таблице 1.

<sup>9</sup> 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».

## 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 98,2% и 97,7% опрошенных удовлетворены качеством и доступностью предоставления государственных и /или муниципальных услуг (соответственно)<sup>10</sup>.

В отношении задач исследования были получены следующие данные:

- показатели качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального образования, достигли максимума за последние 4 года. Так, на вопрос: «Как Вы оцениваете качество и доступность предоставления государственной (муниципальной) услуги?» более 80% опрошенных ответили «очень хорошо». Данные результаты подтверждаются и тем, что за период 2016-2019 гг., наибольшему количеству респондентов (92,1%) удалось с первого раза и в полном объеме сдать все документы на получение услуги;

- аналогичная ситуация складывается и с отношением участников опроса к личностным характеристикам специалистов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Так, в 2019 году зафиксированы наиболее высокие значения оценок респондентов относительно вежливости и профессионализма сотрудников учреждений;

- традиционно более 85% опрошенных не отметили никаких трудностей при получении услуг. При этом среди проблем, с которыми пришлось столкнуться оставшимся респондентам, чаще всего упоминались большие очереди, требования избыточных документов (сведений) и плохая территориальная доступность органа власти. Необходимо отметить, что процент подобных ответов настолько низок, что является, скорее, единичным случаем выражения недовольства сургутян, нежели систематическим;

- что же касается Единого портала государственных и муниципальных услуг, выявлено, что, по результатам исследований последних лет, в 2019 году отмечается максимальное снижение числа тех, кто впервые слышит о его существовании. 79,8% опрошенных имеют личный кабинет на ЕПГУ. Более того, каждый второй участник исследования отметил, что пользовался услугами данного портала для получения услуги (получение информации, бланков и т.д.).

---

<sup>10</sup> Сумма ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворён, чем не удовлетворён», «удовлетворен относительно».

Таким образом, можно отметить, что качество предоставления государственных и муниципальных услуг на территории города Сургута ежегодно оценивается респондентами все выше и выше.

## Таблицы линейных распределений за 2019 год, диаграммы

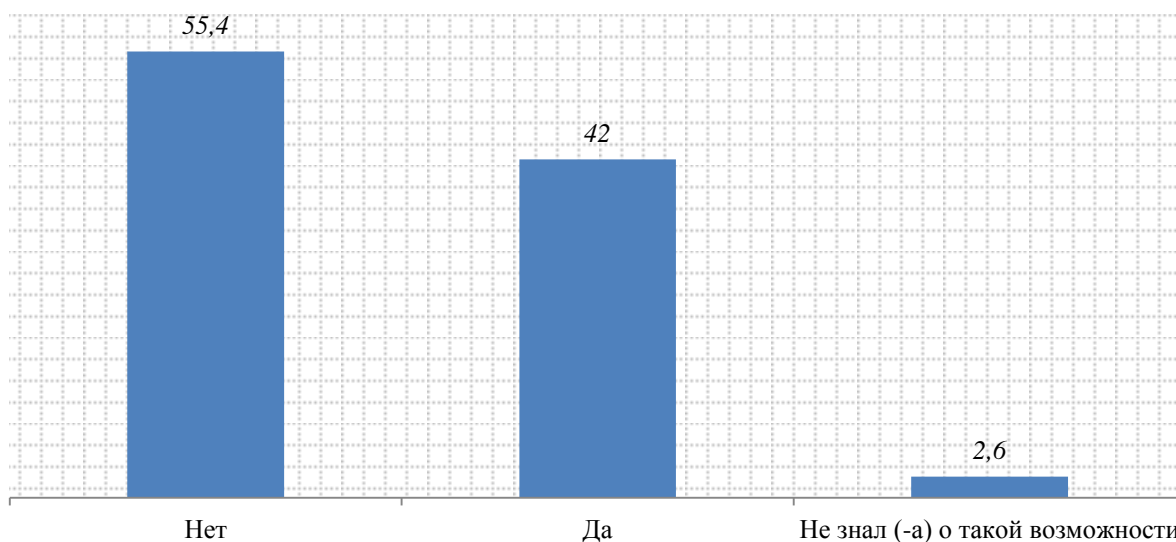
## 1. Место получения услуги...

МФЦ г. Сургута	49,2
Пенсионный фонд России	13,9
Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту	6,9
Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту	6,3
Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту	3,9
Фонд социального страхования	3,8
«Сургутский центр занятости населения»	5,4
Департамент образования Администрации города	2,0
Архивный отдел Администрации города	1,4
Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС)	1,4
Управление учета и распределения жилья Администрации города	1,4
Управление по природопользованию и экологии Администрации города	1,3
Комитет по управлению имуществом Администрации города	1,2
Департамент городского хозяйства Администрации города	0,9
Управление по опеке и попечительству Администрации города	0,9
Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города	0,1



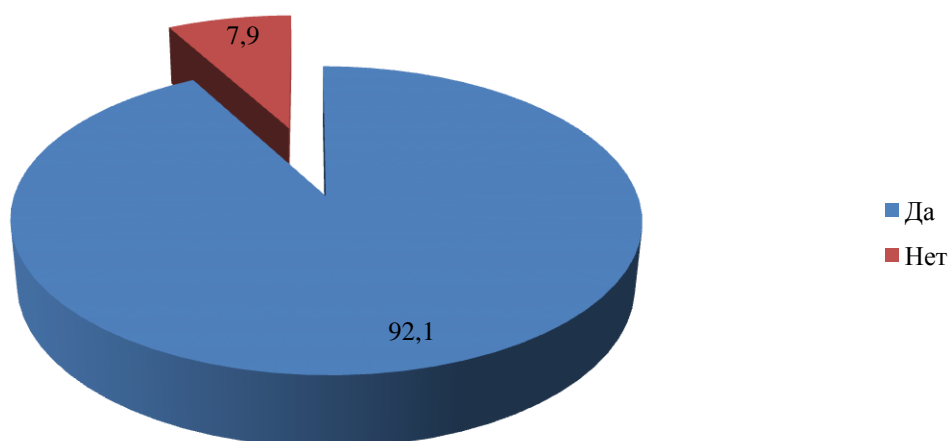
**3. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?**

Нет	55,4
Да	42,0
Не знал (-а) о такой возможности	2,6



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

Да	92,1
Нет	7,9

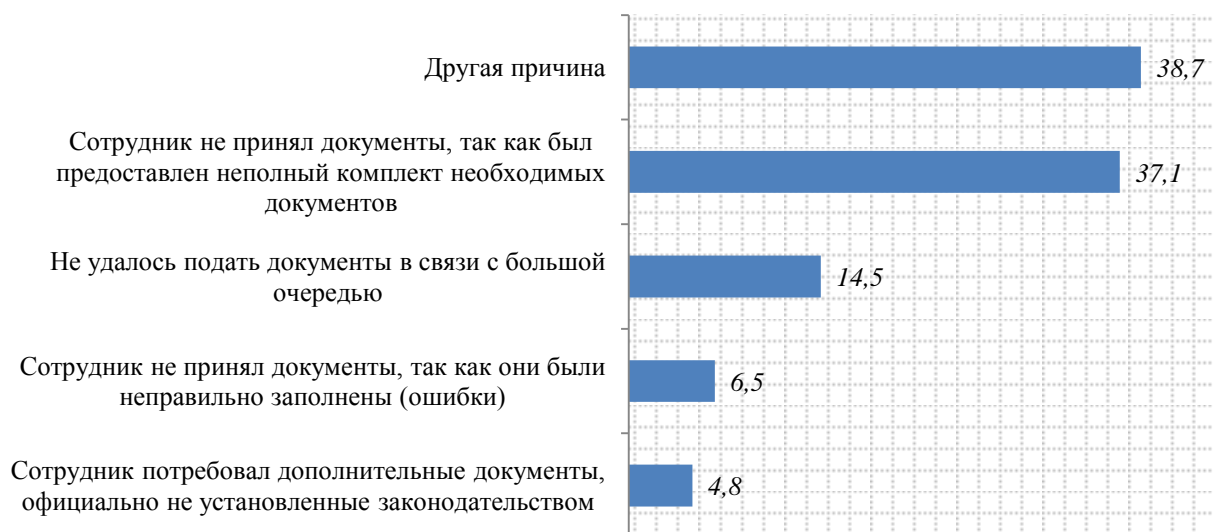


**5. Если не удалось, то почему?**

Другая причина	38,7
Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	37,1
Не удалось подать документы в связи с большой очередью	14,5

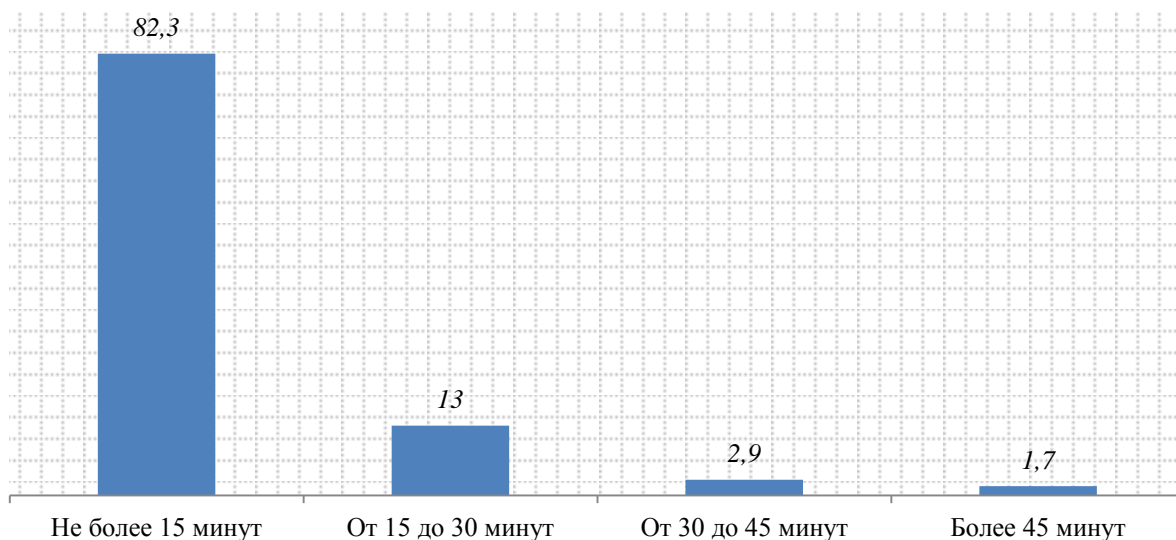


Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	6,5
Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные законодательством	4,8



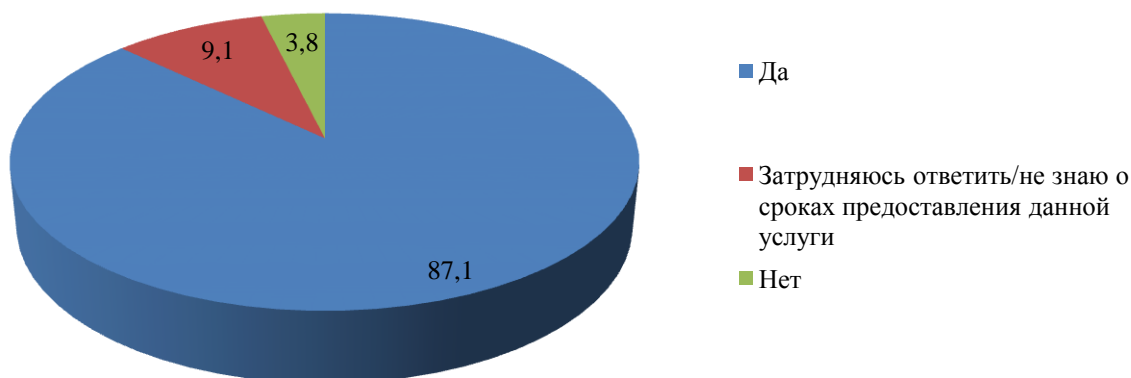
### 6. Сколько времени вы потратили на ожидание в очереди?

Не более 15 минут	82,3
От 15 до 30 минут	13,0
От 30 до 45 минут	2,9
Более 45 минут	1,7



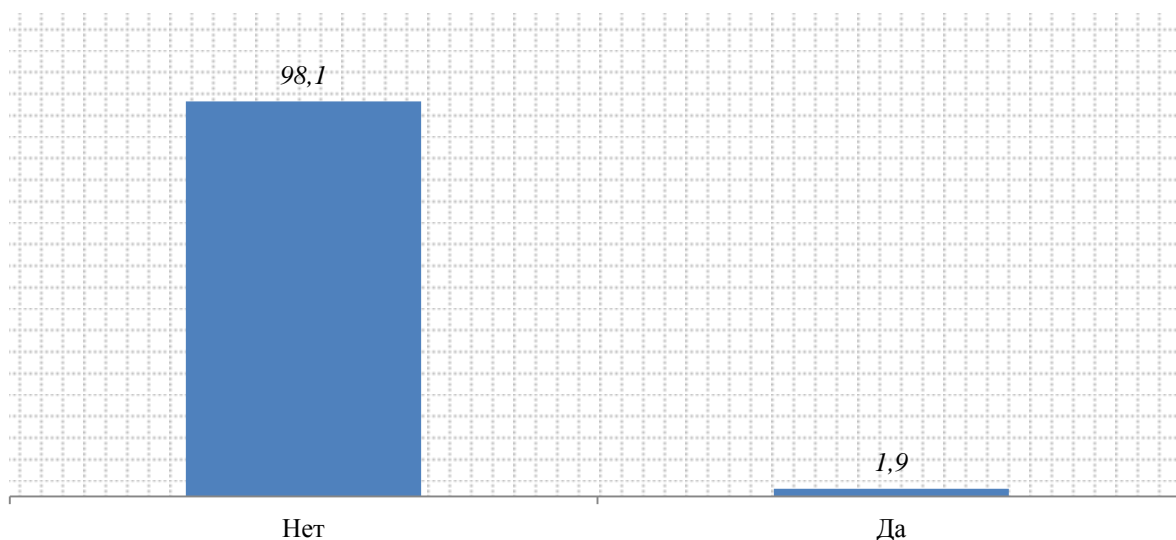
### 7. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?

Да	87,1
Затрудняюсь ответить/не знаю о сроках предоставления данной услуги	9,1
Нет	3,8



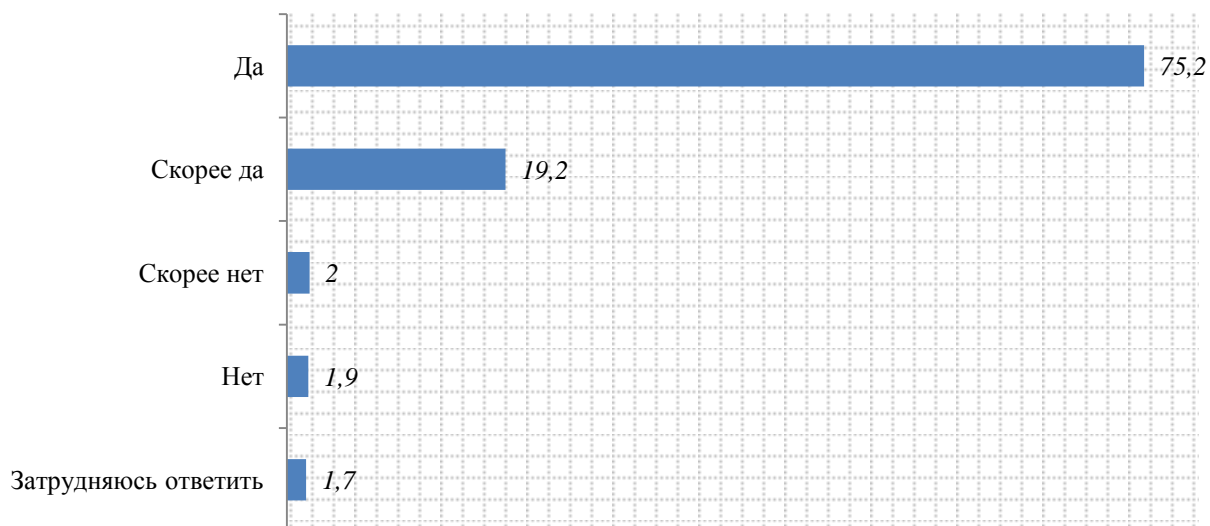
**8. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?**

Нет	98,1
Да	1,9



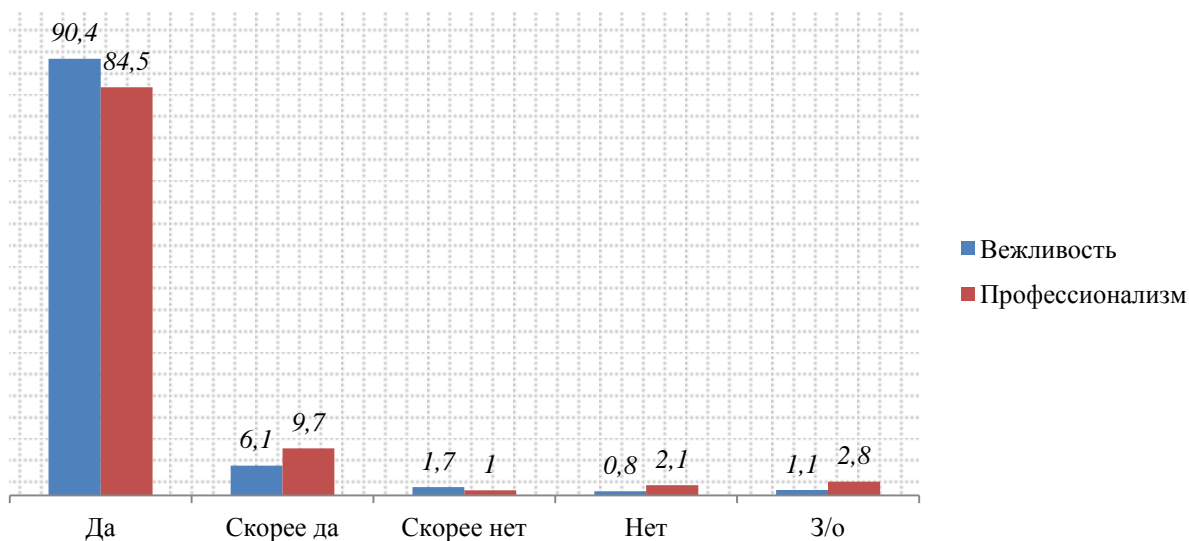
**9. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), в МФЦ, где Вы получали данную услугу?**

Да	75,2
Скорее да	19,2
Скорее нет	2,0
Нет	1,9
Затрудняюсь ответить	1,7



**10. Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу? (один вариант ответа в каждой строке таблицы)**

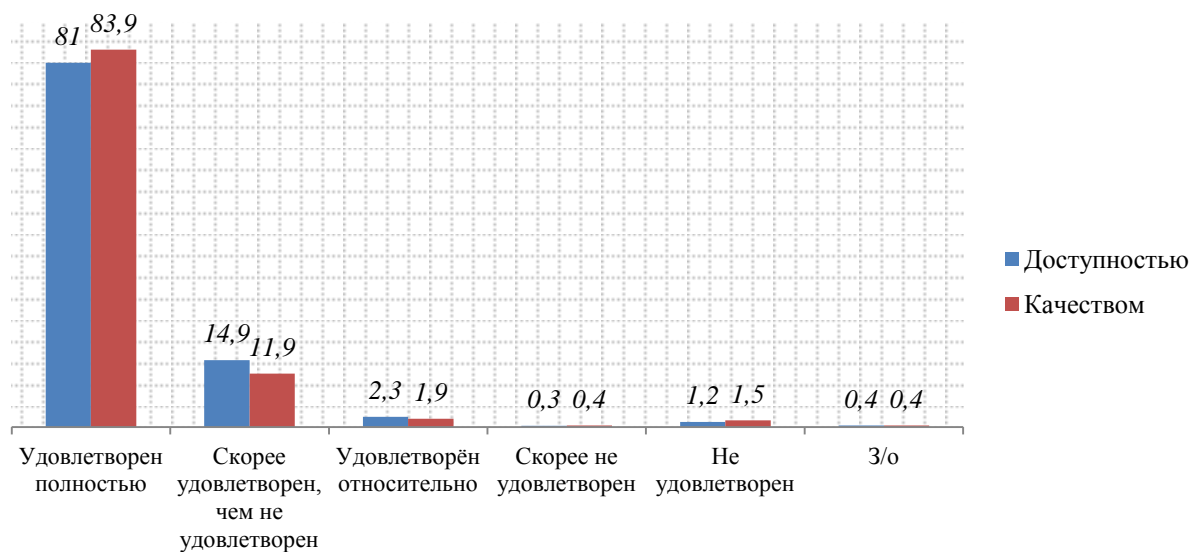
	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	3/0
Вежливость	90,4	6,1	1,7	0,8	1,1
Профессионализм	84,5	9,7	1,0	2,1	2,8



**11. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг? (один вариант ответа в каждой строке таблицы)**

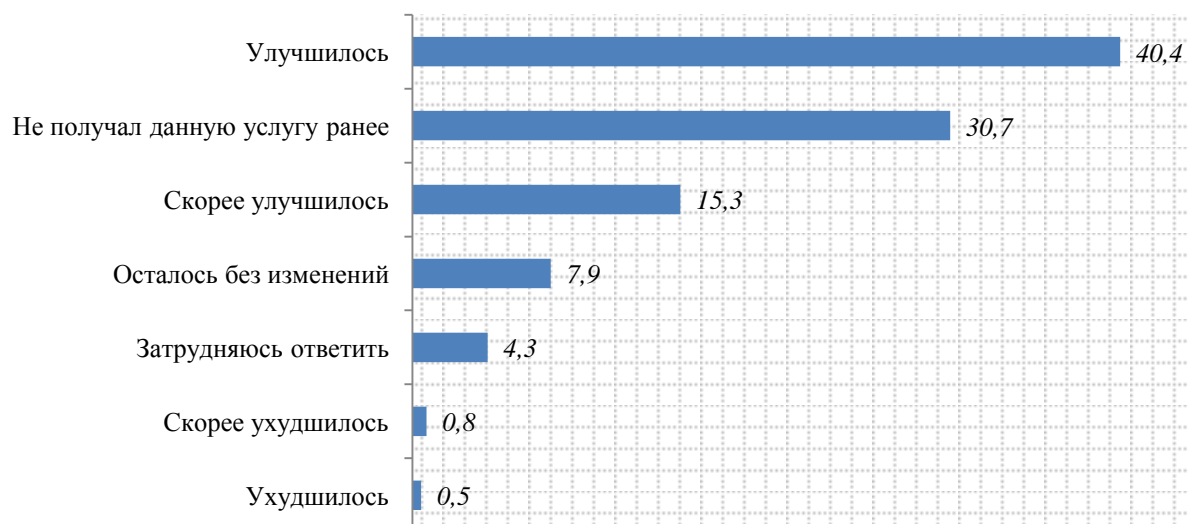
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	3/0

Доступностью	81,0	14,9	2,3	0,3	1,2	0,4
Качеством	83,9	11,9	1,9	0,4	1,5	0,4



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

Улучшилось	40,4
Не получал данную услугу ранее	30,7
Скорее улучшилось	15,3
Осталось без изменений	7,9
Затрудняюсь ответить	4,3
Скорее ухудшилось	0,8
Ухудшилось	0,5



**13. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?**

Никаких трудностей не возникало	85,1
Большие очереди	4,9

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



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

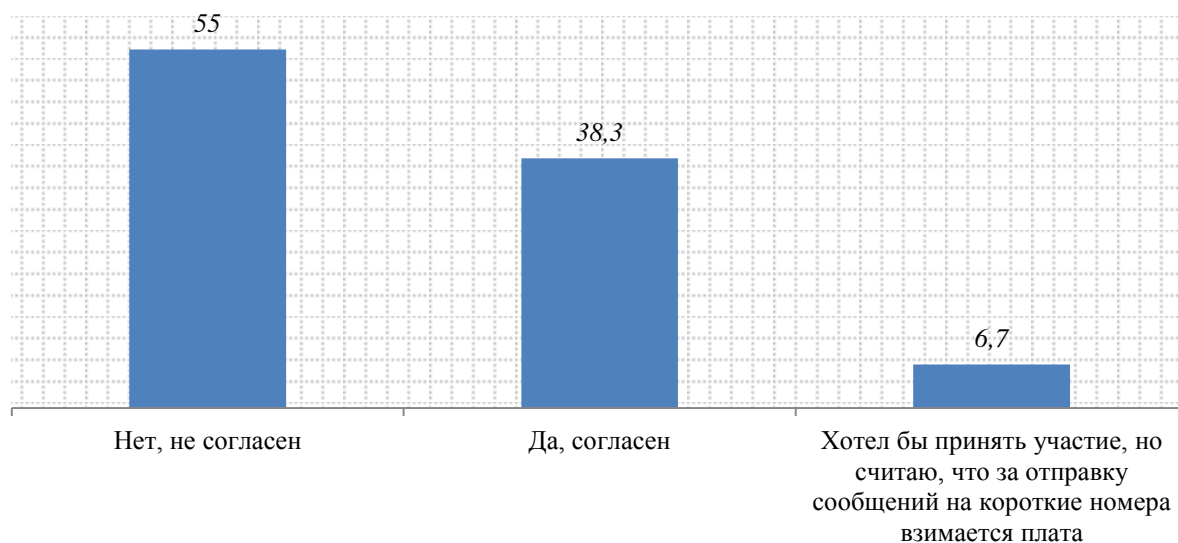
Сокращение срока предоставления услуги	48,5
Сокращение числа требуемых документов	24,5
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	23,8
Вежливость и профессионализм сотрудников	17,5
Удобство графика работы учреждения	15,1
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	12,9
Улучшение территориальной доступности органа власти	11,2
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	10,9
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	9,6
Уменьшение стоимости услуги	9,2
Улучшение условий ведения приема посетителей	8,8
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	8,8
Другое	3,4



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

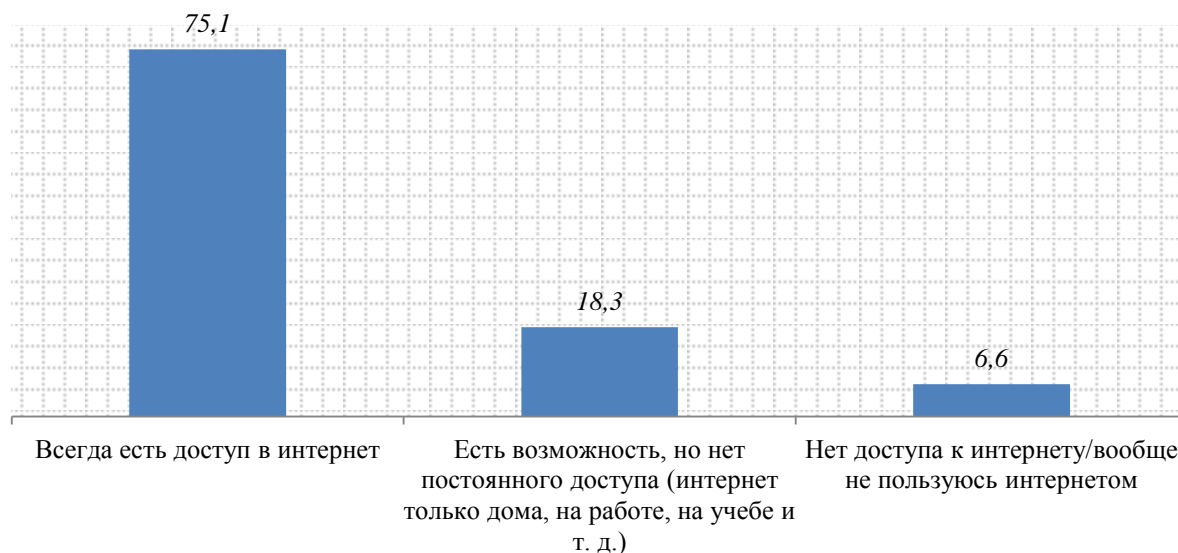
Нет, не согласен	55,0
Да, согласен	38,3

Хотел бы принять участие, но считаю, что за отправку сообщений на короткие номера взимается плата	6,7
---	-----



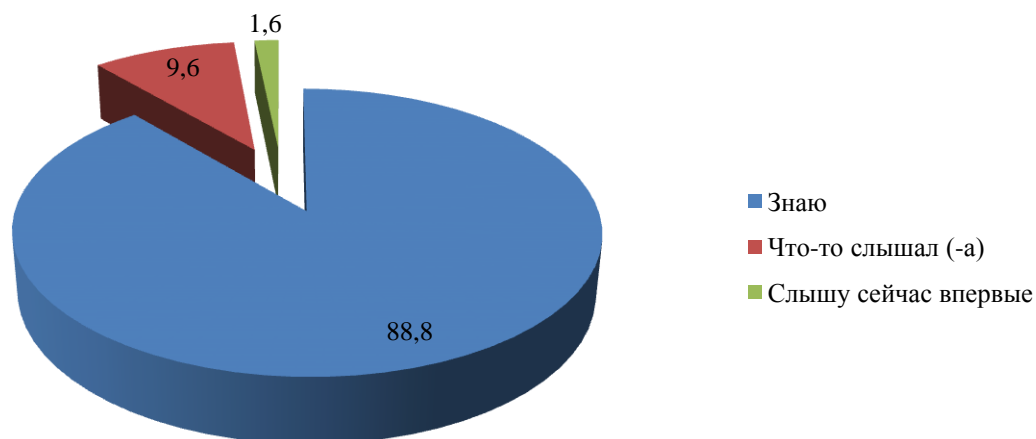
**17. Есть ли у Вас возможность постоянного доступа в интернет?**

Всегда есть доступ в интернет	75,1
Есть возможность, но нет постоянного доступа (интернет только дома, на работе, на учебе и т. д.)	18,3
Нет доступа к интернету/вообще не пользуюсь интернетом	6,6



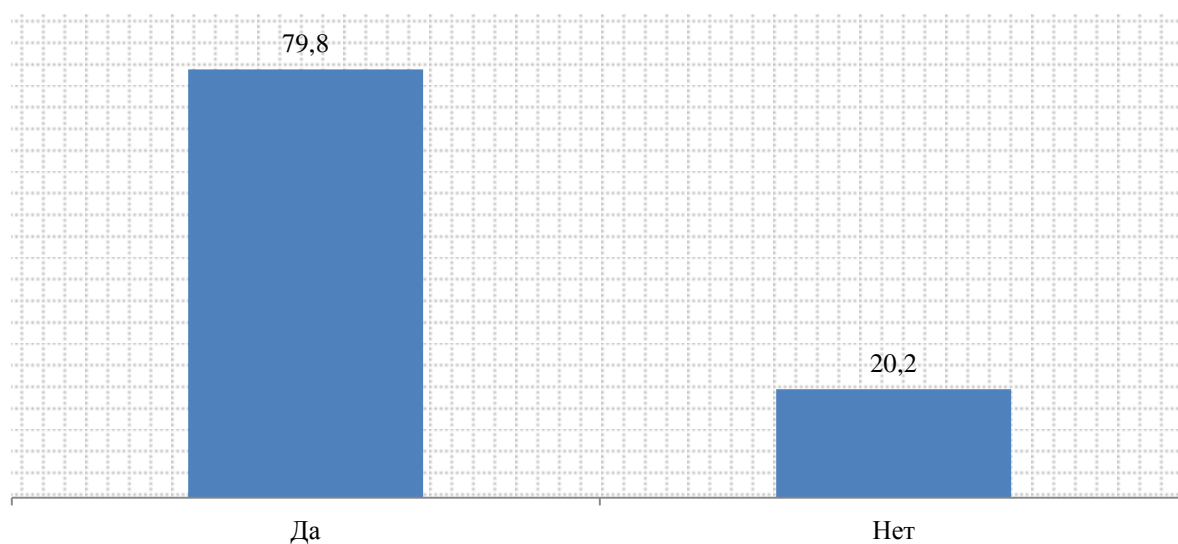
**18. Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?**

Знаю	88,8
Что-то слышал (-а)	9,6
Слышу сейчас впервые	1,6



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

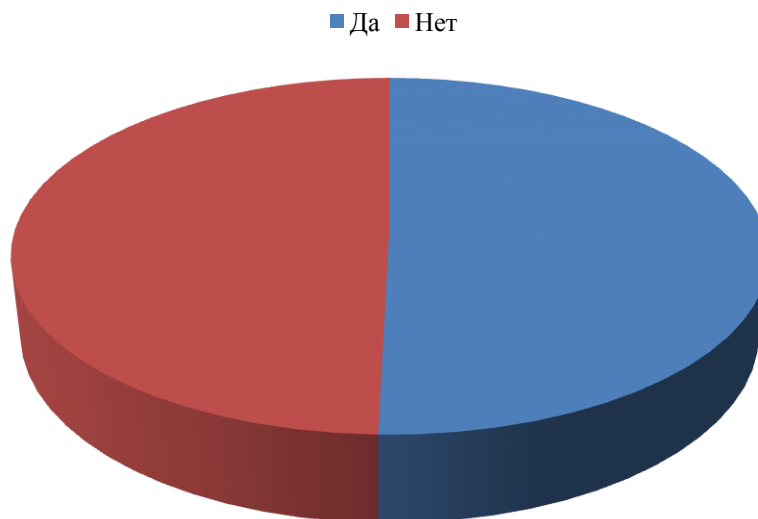
Да	79,8
Нет	20,2



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

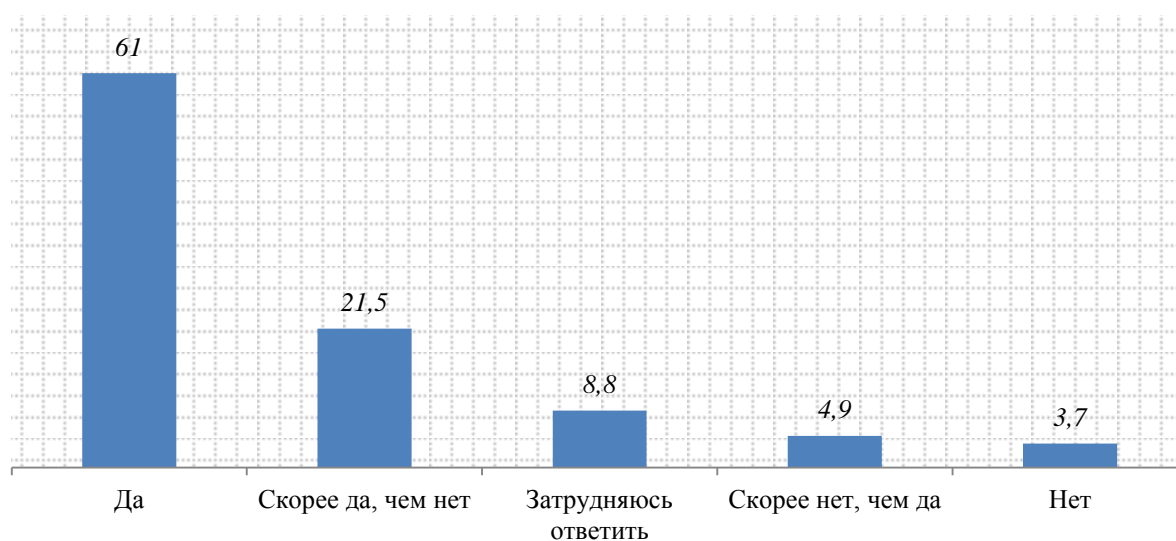
Да	50,4
Нет	49,6





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

Да	61,0
Скорее да, чем нет	21,5
Затрудняюсь ответить	8,8
Скорее нет, чем да	4,9
Нет	3,7



**22. Ваш пол**

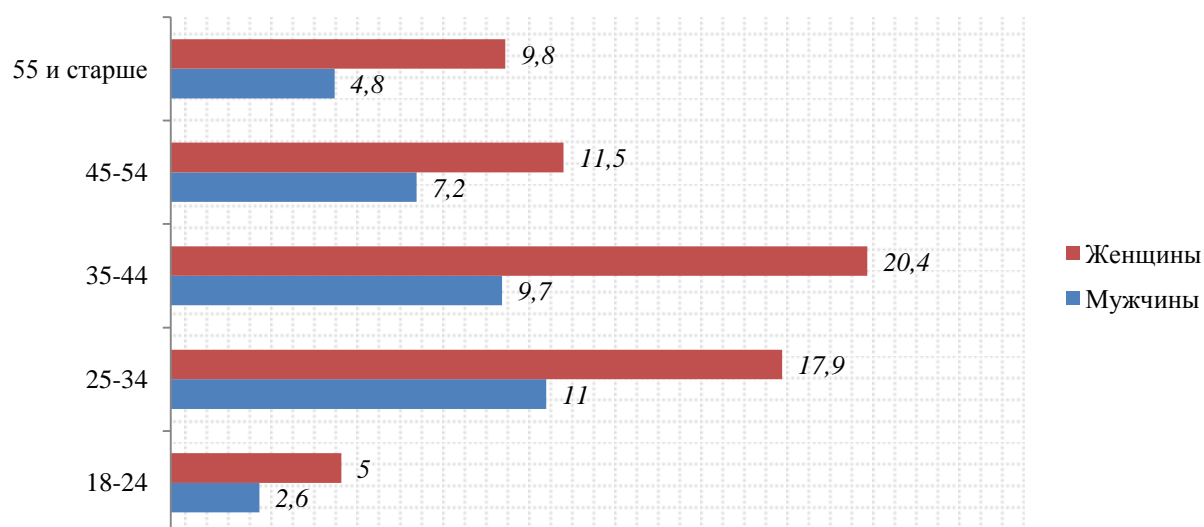
Женский	64,4
Мужской	35,6

**23. Ваш возраст**

От 35 до 44 лет	30,2
От 25 до 34 лет	28,9
От 45 до 54 лет	18,7
Старше 55 лет	14,6

От 18 до 24 лет

7,7



**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**

Пенсионер	14,0
Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимостью)	10,9
Транспорт	9,1
Строительство	9,0
Нефтедобыча, переработка, геология	8,8
Государственное, муниципальное управление	8,7
Культура, наука, образование, здравоохранение	8,0
Другое	7,6
Временно без работы, безработный	6,8
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	6,4
Связь, коммунальное хозяйство	3,1
Студент, учащийся	3,0
Энергетика	1,6
Газодобыча, транспортировка газа	1,2
Сельское, лесное хозяйство	0,7
СМИ	0,5
Военнослужащие, правоохранительные органы	0,4



## Кодификатор открытых и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Кол-во повторений
<b>2. Напишите, пожалуйста, за какой государственной (муниципальной) услугой Вы обращались?</b>		
28, 63, 72, 116, 179, 184, 235, 265, 270, 282, 289, 299, 349, 359, 374, 417, 464, 465, 475, 476, 477, 478, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 512, 513, 514, 552, 567, 603, 608, 625, 661, 586, 591	Замена, получение паспорта	54
74, 75, 77, 80, 81, 83, 109, 112, 113, 117, 118, 125, 130, 131, 134, 135, 136, 138, 139, 141, 143, 144, 145, 146, 148, 149, 161, 240, 287, 288, 294, 299, 302, 311, 316, 379, 385, 395, 399, 557, 609, 631, 646, 679, 714	Консультация по выходу на пенсию, оформление, перерасчет, перевод (в другой город) пенсии/перерасчет пенсии/выплата страховых пенсий/оформление пенсии	45
199, 668, 669, 670, 671, 672, 674, 690, 676, 677, 678, 680, 682, 683, 684, 689, 697, 698, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 709, 710, 711, 712, 713, 715, 716, 717	Содействие в поиске подходящей работы/поиск работы	34
202, 204, 216, 219, 260, 272, 278, 295, 296, 306, 307, 309, 314, 326, 358, 386, 397, 466, 467, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 551, 588, 606, 623, 633	Регистрационный учет/выписка по месту жительства, прописка	30
174, 172, 180, 191, 249, 259, 291, 303, 322, 331, 344, 369, 372, 377, 383, 389, 402, 550, 575, 579, 580, 595, 612, 613, 614, 619, 645, 659	Получение выписки из ЕГРН	28
71, 79, 87, 88, 89, 122, 128, 165, 222, 233, 280, 292, 324, 327, 336, 355, 408, 418, 423, 445, 592, 607, 628, 660, 685	Возмещение расходов за проезд	25

162, 163, 205, 206, 212, 225, 231, 236, 274, 275, 300, 304, 315, 341, 347, 375, 376, 394, 424, 426, 452, 600, 621, 626	Детское пособие	24
223, 234, 332, 365, 368, 447, 451, 457, 458, 459, 460, 461, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 486, 523, 556, 560, 630	Оформление заграничного паспорта/замена загранпаспорта	24
54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 90, 92, 93, 95, 110, 114, 116, 124, 255, 257, 339, 555	Потерял, получил, оформил, обменял СНИЛС	21
164, 170, 247, 248, 250, 256, 263, 305, 364, 381, 411, 415, 569, 566, 610, 611, 616, 641, 650, 658	Государственная регистрация права	20
96, 111, 114, 115, 123, 132, 229, 234, 298, 317, 318, 382, 392, 561, 568, 596, 622, 648, 652	Получение сертификата МСК (материнский капитал)/распоряжение материнским капиталом	19
26, 27, 126, 171, 181, 186, 226, 237, 243, 267, 290, 313, 351, 361, 413, 414, 575, 576, 627	Регистрация прав собственности	19
165, 201, 203, 208, 209, 210, 224, 238, 277, 308, 334, 337, 340, 409, 572, 581, 582, 629	Социальная поддержка (малоимущих граждан)/социальные выплаты	18
728, 739, 730, 734, 793, 742, 743, 747, 753, 755, 757, 761, 762, 765, 769, 772, 773, 774	Сдача налоговой декларации/ЗНДФЛ	18
196, 211, 213, 220, 252, 333, 348, 357, 363, 565, 583, 632, 640, 663, 673	Справка об отсутствии судимости	15
31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 186, 188, 189, 266, 350	Получение сведений из РМИ (реестра муниципального имущества)	14
50, 53, 221, 442, 443, 448, 449, 456, 737, 750, 759, 770	Сдача отчетности	12
52, 85, 101, 104, 176, 264, 273, 362, 463, 482, 675	Госуслуги (регистрация, восстановление пароля)	11
119, 281, 283, 312, 343, 353, 584, 597, 599, 605, 687	государственная регистрация прав и кадастровый учет недвижимости	11
182, 183, 261, 269, 321, 345, 412, 422, 485, 516, 751	Справки	11
30, 156, 187, 190, 228, 230, 285,	Оформление сделки	10

550, 29, 604	купли/продажи квартиры/оформление квартиры в наследство	
718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727	Выдача разрешения на вырубку	10
775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782	Выдача спец. Разрешений/получение разрешения на перевозку негабаритного груза	8
153, 154, 155, 157, 158, 159, 200, 276	Предоставление жилых помещений по договору социального найма	8
68, 116, 251, 255, 356, 638, 740, 749	Восстановление, замена, получение ИНН	8
198, 211, 218, 342, 379, 558	Присвоение звания Ветеран труда	6
15, 16, 17, 166, 301, 325	Встать на учет в детский сад	6
42, 43, 47, 48, 49, 666	Получение архивной справки	6
73, 84, 160, 167, 175, 279	Регистрация ЕСИА	6
515, 735, 738, 745, 764, 770	Консультация	6
437, 438, 439, 440, 450,	Регистрация в качестве работодателя	5
524, 732, 756, 758, 766	Справка об отсутствии задолженностей	5
521, 526, 527, 545, 691	Алименты	5
91, 103, 754, 760, 771	Справка о состоянии расчетов	5
7, 9, 571, 624, 647	Заключение брака/регистрация брака	5
232, 297, 617, 618, 649	Выдача разрешения на совершение сделки	5
242, 615, 736, 752	Открытие ИП/регистрация ИП	4
559, 585, 590, 664	Постановка на контроль	4
98, 99, 100, 729	Получение справки об уплате страховых взносов для ИП/вопросы по ИП	4
178, 254, 268, 354	Получение результатов по услуге	4
695, 699, 700	Учет в ЦЗН после сокращения, повышение квалификации	3
40, 41, 667	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей	3
150, 151, 152	Предоставление жилого помещения специализированного нежилого найма (предоставление	3

	служебного жилого помещения)	
329, 387, 635	Субсидия на коммунальные услуги	3
217, 371, 404	Замена водительского удостоверения	3
441, 446, 455	Подтверждение ОКВЭД	3
522, 541, 542	Снять с карты арест	3
428, 429, 430,	Финансирование предупредительных мер	3
546, 553, 642	Установление опеки над недееспособным/оформление опеки над внучкой/получение разрешения опеки	3
419, 432, 433	Получал путевку на сан-курортное лечение, медицинская реабилитация	3
552, 636, 665	Оформление льгот многодетной семье/пособие многодетным семьям	3
518, 681	Взыскание/взыскание долга с ответчика	2
421, 425	Изменение способа получения ежемесячных страховых выплат	2
564, 593	Назначение ежемесячной денежной выплаты	2
620, 644	Исправление тех.ошибок в РОСреестре	2
410, 651	Регистрация договора аренды	2
335, 367	Удостоверение многодетной семьи	2
206, 744	Налоговая льгота	2
245, 634	Каникулярный отдых	2
239, 548	Регистрация права ипотеки	2
388, 643	Выдача разрешения на совершение сделок и имуществом несовершеннолетних лиц	2
396, 400	Предоставление земельного участка в безвозмездное пользование	2
1, 6	Получение справки о смене фамилии	2
69, 82	Смена счета	2
70, 587	Выписка из лицевого счета	2

	застрахованного лица	
24, 25	Путевка в лагерь/заявление в детский лагерь	2
67, 748	Уплата налогов	2
5, 360	Выдача повторного свидетельства о рождении	2
22, 403	Оформление дачного участка	2
11, 13	Сертификат доп. образования	2
95, 286	Подача заявления о приеме ребенка в 1 класс	2
13, 574	Смена ДДУ/регистрация в ДДУ	2
86, 94	Распоряжение	2
120, 121	Единовременная выплата	2
192, 227	Постановка на учет по земельному участку	2
562, 570	Компенсация коммунальных услуг (ЖКУ)	2
10	Удочерение	1
8	Получение свидетельства о расторжении брака	1
4	Внесение изменения в записи акта	1
3	Внесение исправлений записи о рождении ребенка	1
19	Узнать очередь в детский сад	1
23	Продажа недвижимости	1
33	Обращение в отдел приватизации	1
45	Предоставление справки социально-правового характера	1
44	Справка с места работы	1
65	Оформление документов	1
66	Восстановление документа	1
688	Профориентация граждан	1
686	Профессиональное обучение пенсионеров	1
133	Консультация в пенсионном фонде	1
140	Пособие на погребение	1
147	Услуга выдачи справки о размере пенсии	1
194	Снятие с регистрационного учета	1
214	Услуги реабилитированным лицам	1



262	Забрать документ межевания	1
384	Внесение изменений в реквизиты счета для центра соц. выплат	1
416	Снятие обращения, путем внесения изменений в договор	1
406	Льгота по имущественному налогу	1
420	Компенсация за приобретенные лекарственные средства	1
656	Водительские права	1
525	Узнать свои штрафы в ГИБДД	1
519	Урегулирование задолженности	1
520	Возврат денежных средств	1
454,	Выделение средств на выплату страхового обеспечения	1
517	Постановка на учет по безопасности	1
533	Перерасчет по исполнительному производству	1
537	Забираю исполнительный документ	1
539	Иск по невыплачиванию арендной платы	1
540	Передать документы	1
543	Оплата задолженностей	1
662	Проезд к месту отдыха	1
547	Осуществление патронажной семьи над пожилым человеком	1
573	Снятие обременения	1
554	Получение заключения о возможности быть усыновителем, постановка на учет в качестве кандидата усыновителя	1
589	Выделение доли детям	1
602	Изменение данных в закладной на основании изменения собственника	1
692	Получение дошкольного образования	1
731	Подключение ПК	1
741	Возврат патента	1
746	Социальный вычет	1
763	Запрос копии документов	1

783	Копия разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	1
<b>5. Если не удалось, то почему?</b>		
52, 536	Не обращалась/не подавал	2
60	Все здорово	1
3	Отправили не в тот кабинет	1
78	Не подошло время выхода на пенсию	1
101	Не прислали пароль	1
380	Документы не приняли т.к. объект недвижимости находится в другом регионе	1
332	Предоставлены не те фотки	1
385	Не подошел срок	1
520	Нет сотрудника	1
531	Потеря документов	1
532	Неправильно было написано заявление, образец заявления дал сотрудник канцелярии	1
534	Не работает база	1
596	Надо было исправить ошибку и сделать обязательство	1
717	Несоответствие образца справки	1
713	Не предоставила документы об образовании	1
695	Не было всех документов, заполненных по нужной форме	1
691	Не взыскали алименты	1
675	Не понравился внешний вид	1
<b>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?</b>		
102, 158, 312, 400, 402	Нет	5
<b>13. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?</b>		
516, 527	Информационные ресурсы, база недоступна, два дня нет связи	2
704	Очень мало сотрудников на приеме на большой поток граждан	1
694	МФЦ не хочет делать копии документов	1

691	Отсутствие результата	1
116	Не слышно сотрудников, приходится переспрашивать несколько раз	1
179	Неправильные реквизиты для оплаты госпошлины	1
268	Не дают возможность отойти от окна	1
300	Не верная консультация ранее	1
305	Нужен Wi-Fi. Обучение по порталу Госуслуги	1
475	Не было трудностей	1
490	Талон на другой день	1
<b>14. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?</b>		
221, 242, 282, 328, 384, 408, 420, 432, 507, 677, 683	Все устраивает, всем доволен	11
352	Правильность приема документов	1
361	Очень жарко в помещении	1
151	Пожелания отсутствуют	1
457	Расширение места для парковки автотранспорта	1
466	Возможность подать ксерокопии документов на месте	1
628	Было бы удобнее подавать документы через госуслуги	1
691	Получить услугу	1
<b>16. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе изменения графика работы?</b>		
65, 96, 115, 120, 124, 125, 132, 140, 145, 149, 165, 166, 188, 196, 199, 200, 206, 210, 212, 224, 225, 235, 242, 243, 251, 265, 269, 270, 276, 279, 281, 288, 291, 303, 307, 328, 340, 348, 362, 365, 367, 379, 384, 387, 398, 400, 402, 403, 423, 433, 455, 456, 457, 459, 460, 467, 478, 483, 675, 685, 686, 688, 700, 709	Все устраивает, все отлично, рекомендаций нет	64
198, 220, 221, 228, 234, 248,	Ничего	11

277, 289, 325, 432, 495		
78, 117, 118, 122, 147, 159, 352, 671	Увеличить количество сотрудников, чтобы меньше в очереди сидеть	8
21, 50, 52, 103, 374, 411	Удобный для граждан график работы	6
266, 335, 361, 699	Чтобы работали все окна, увеличение количества окон	4
126, 621, 687, 701	Сокращение числа требуемых документов/упростить документооборот	4
130, 205, 396, 410	Автоматизация процесса (оказывать все услуги через приложение Госуслуги)	4
114, 239, 705	Уйти от бумажных носителей/меньше бумаг/очень много сканов, копий, документов	3
273, 414	Увеличить количество МФЦ в городе	2
540, 714	Чтоб было поменьше очереди	2
598, 613	Кофемашина в Ситимолле	2
754, 759	Простота заполнения бланков/документов	2
153, 535	Да	2
156, 692	В графике приема должен быть хотя бы один день до 18:00/прием после 17:00	2
47, 544	Больше приемных дней	2
45, 543	Сокращение срока получения услуги	2
3	Прием документов должен осуществляться ежедневно с 8-00 до 17-00	1
15	Установить регламент на время решения одного вопроса	1
43	Строительство здания для сургутского архива	1
178	Более быстрый прием заявлений	1
87	Сохранить компенсацию проезда	1
70	Не знаю	1
77	Принять больше сотрудников	1
109	Повышение квалификации	1
683	Увеличить помещение	1
137	Возможность получения справки	1

	в МФЦ на приеме	
715	Территориальная доступность	1
139	Доступность и открытость процесса назначения пенсии	1
186	Работать круглосуточно	1
608	Очень душно	1
695	Сделать ЦЗН в центре города	1
676	Создание нескольких центров занятости в городе	1
573	График с 8.30	1
593	Справки о доходах должны стать межведомственным документом	1
595	Окно с банком	1
275	Сократить срок рассмотрения	1
285	Ясного объяснения сотрудника	1
298	Более квалифицированные сотрудники, упростить процедуру приема документов	1
315	Информационная база для постоянных получателей услуг, которые надо периодически подтверждать, чтобы подтверждение пособий было крайне и быстрее	1
336	Больше ответов на телефон горячей линии	1
355	По данной услуге нет замечаний	1
457	Все устраивает, особенно радует возможность электронной подачи заявления и электронной записи на прием	1
471	Ускорить сроки выдачи документов	1
519	Способы предоставления услуг	1
520	Увеличить приемные дни	1
560	В каждом населенном пункте пристав	1
537	Отношение сотрудников	1
<b>24. 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</b>		
5, 699, 700	Банковская сфера	3
206, 674	В декретном отпуске	2

154,	Не связано с деятельностью предприятия	1
159	РЖД	1
178	Юрист	1
232	Самозанятая	1
266	Личные интересы	1
343	Землеустройство	1
354	Банковская сфера	1
416	Кредитная организация	1
436	Инвалид	1
471	Фармацевтика	1
456	Соц. обеспечение инвалидов и престарелых граждан	1
673	Некоммерческая организация	1

Приложение 3

**Парные распределения, характеризующие качество, доступность и условия предоставления услуг в отдельных органах (структурах), оказывающих (представляющих) государственные/муниципальные услуги<sup>11</sup>**

	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
<b>Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?</b>																
1. Да	59,6	86,8	49,0	17,9	13,8	48,8	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	33,3	14,3	0,0	20,0	41,3
2. Нет	38,3	13,2	49,0	75,0	82,8	39,0	90,9	100,0	100,0	81,8	88,9	66,7	85,7	80,0	80,0	57,9
3. Не знал (-а) о такой возможности	2,1	0,0	1,9	7,1	3,4	12,2	9,1	0,0	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,8
<b>Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?</b>																
1. Да	95,8	96,2	93,1	50,0	92,9	87,8	100,0	100,0	85,7	81,8	100,0	92,9	100,0	100,0	100,0	94,0
2. Нет	4,2	3,8	6,9	50,0	7,1	12,2	0,0	0,0	14,3	18,2	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	6,0
<b>Если не удалось, то почему?</b>																
1. Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	100,0	50,0	30,0	16,7	50,0	20,0	0,0	0,0	100,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	45,5
3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные	0,0	50,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

<sup>11</sup> За 100% берутся результаты ответов групп респондентов по каждому столбцу.

	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
законодательством																
4. Не удалось подать документы в связи с большой очередью	0,0	0,0	20,0	8,3	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,2
5. Другая причина	0,0	0,0	40,0	58,3	0,0	60,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	36,4
<b>Сколько времени вы потратили на ожидание в очереди?</b>																
Не более 15 минут	100,0	90,	66,7	31,0	85,2	70,7	90,9	0,0	100,0	81,8	100,0	85,7	85,7	90,9	100,0	86,1
От 15 до 30 минут	0,0	5,8	28,3	31,0	14,8	19,5	9,1	100,0	0,0	0,0	0,0	14,3	14,3	0,0	0,0	11,4
От 30 до 45 минут	0,0	3,8	2,0	17,2	0,0	7,3	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	1,9
Более 45 минут	0,0	0,0	3,0	20,7	0,0	2,4	0,0	0,0	00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6
<b>Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?</b>																
1. Да	100,0	96,2	86,5	46,2	92,9	75,6	100,0	100,0	100,0	90,9	100,0	84,6	85,7	90,9	100,0	86,6
2. Нет	0,0	0,0	2,9	38,5	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	3,6
99. Затрудняюсь ответить/не знаю о сроках предоставления данной услуги	0,0	3,8	10,6	15,4	7,1	22,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	15,4	0,0	9,1	0,0	9,9
<b>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?</b>																
1. Да	0,0	0,0	1,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,6	9,1	0,0	2,0
2. Нет	100,0	100,0	99,0	92,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	71,4	90,9	100,0	98,0
<b>Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), в МФЦ, где Вы получали данную услугу?</b>																
Да	100,0	82,7	51,4	32,1	64,0	52,5	72,7	100,0	85,7	90,9	87,5	83,3	100,0	70,0	700,0	80,9
Скорее да	0,0	15,4	38,8	10,7	28,0	30,0	27,3	0,0	0,0	12,5	8,3	0,0	0,0	20,0	0,0	18,1
Скорее нет	0,0	1,9	0,0	25,0	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,3
Нет	0,0	0,0	3,1	25,0	4,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,3
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	4,1	7,1	4,0	5,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5



	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
<b>Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу: профессионализм?</b>																
Да	100,0	91,7	75,6	38,1	100,0	56,3	90,0	100,0	85,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	92,3
Скорее да	0,0	8,3	22,0	19,0	0,0	31,3	10,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8
Скорее нет	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Нет	0,0	0,0	2,4	19,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0	9,5	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9
<b>Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу: вежливость?</b>																
Да	100,0	88,5	77,0	41,7	100,0	823,5	90,9	100,0	85,7	100,0	100,0	80,0	100,0	90,9	100,0	96,2
Скорее да	0,0	9,6	17,0	16,7	0,0	10,0	93,1	0,0	14,3	0,0	0,0	6,7	0,0	9,1	0,0	2,4
Скорее нет	0,0	0,0	2,0	29,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,3	0,0	0,0	0,0	0,5
Нет	0,0	1,9	2,0	8,3	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	2,0	4,2	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8
<b>Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг?</b>																
Удовлетворен полностью	100,0	92,2	67,0	25,0	85,2	63,4	90,0	100,0	100,0	81,8	100,0	76,9	100,0	72,7	100,0	84,9
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	0,0	5,9	26,0	25,0	14,8	29,3	10,0	0,0	0,0	9,1	0,0	23,1	0,0	27,3	0,0	13,5
Удовлетворён относительно	0,0	2,0	5,0	16,7	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Скорее не удовлетворен	0,0	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Не удовлетворен	0,0	0,0	1,0	16,7	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	1,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг?</b>																
Удовлетворен полностью	100,0	93,8	68,1	28,6	95,0	64,9	90,9	100,0	100,0	87,5	100,0	80,0	100,0	90,0	100,0	88,1
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	0,0	6,3	25,5	14,3	5,0	27,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,4

	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
Удовлетворён относительно	0,0	0,0	2,1	14,3	0,0	5,4	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	1,2
Скорее не удовлетворен	0,0	0,0	1,1	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Не удовлетворен	0,0	0,0	2,1	28,6	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	1,1	9,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?</b>																
1. Улучшилось	79,2	37,3	30,7	11,1	51,7	7,5	30,0	0,0	71,4	20,0	12,5	21,4	28,6	18,2	90,0	44,7
2. Скорее улучшилось	14,6	23,5	16,8	18,5	13,8	5,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	28,6	14,3	0,0	0,0	16,6
3. Осталось без изменений	0,0	3,9	11,9	14,8	6,9	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	7,1	0,0	0,0	0,0	9,8
4. Скорее ухудшилось	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
5. Ухудшилось	0,0	0,0	0,0	7,4	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6. Затрудняюсь ответить	2,1	7,8	3,0	3,7	13,8	0,0	20,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	10,0	3,8
7. Не получал данную услугу ранее	4,2	27,5	37,6	33,3	13,8	80,0	50,0	100,0	14,3	70,0	75,0	42,9	42,9	81,8	0,0	24,5
<b>С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?</b>																
1. Никаких трудностей не возникало	100,0	92,0	82,7	26,9	93,1	68,3	100,0	100,0	85,7	90,9	100,0	85,7	85,7	90,9	100,0	86,6
2. Требование избыточных документов, сведений	0,0	0,0	3,8	11,5	3,4	9,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	3,6
3. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	0,0	4,0	1,0	11,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Ошибки в конечном результате предоставления услуги	0,0	0,0	1,9	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1
5. Сложность заполнения официальных форм (бланков)	0,0	0,0	3,8	7,7	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
6. Неудобный для граждан режим	0,0	0,0	0,0	42,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3

	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
работы органа власти, предоставляющего услугу																
7. Большие очереди	0,0	0,0	6,7	34,6	3,4	9,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	14,3	9,1	0,0	3,3
8. Хождение по многим кабинетам, учреждениям	0,0	0,0	3,8	11,5	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
9. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	0,0	2,0	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	2,2
10. Большие сроки получения услуги	0,0	0,0	2,9	7,7	0,0	2,4	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,7
11. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	0,0	0,0	1,9	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8
12. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	0,0	0,0	4,8	11,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
13. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	0,0	0,0	1,0	7,7	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
14. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
15. Плохие условия ведения приема посетителей	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
16. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на	0,0	0,0	1,9	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1

	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
предоставление услуги																
17. Плохая территориальная доступность	0,0	0,0	3,8	7,7	0,0	17,1	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
18. Другое	0,0	4,0	1,0	15,4	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9
<b>Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?</b>																
1. Сокращение срока предоставления услуги	48,8	57,1	37,2	38,5	59,3	17,9	63,6	100,0	71,4	63,6	66,7	15,4	50,0	50,0	0,0	53,4
2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	11,6	21,4	37,2	30,8	18,5	33,3	0,0	0,0	0,0	36,4	0,0	38,5	33,3	30,0	0,0	21,4
3. Улучшение условий ведения приема посетителей	14,0	9,5	12,8	15,4	3,7	15,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	30,8	16,7	10,0	0,0	6,3
4. Сокращение числа требуемых документов	18,6	14,3	37,2	11,5	25,9	17,9	9,1	0,0	28,6	0,0	0,0	23,1	33,3	20,0	50,0	26,6
5. Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	2,3	4,8	10,6	3,8	3,7	10,3	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	33,3	0,0	0,0	10,9
6. Уменьшение стоимости услуги	2,3	31,0	4,3	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	11,4
7. Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	14,0	11,9	20,2	7,7	18,5	25,6	9,1	0,0	0,0	9,1	16,7	7,7	16,7	10,0	0,0	10,0
8. Удобство графика работы учреждения	9,3	19,0	22,3	34,6	14,8	7,7	9,1	100,0	0,0	27,3	16,7	46,2	16,7	30,0	0,0	10,9
9. Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	9,3	9,5	17,0	7,7	3,7	7,7	0,0	100,0	0,0	18,2	0,0	7,7	16,7	20,0	0,0	8,3
10. Вежливость и профессионализм	18,6	19,0	20,2	15,4	14,8	12,8	27,3	100,0	0,0	18,2	0,0	30,8	33,3	30,0	0,0	16,9

	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
сотрудников																
11. Улучшение территориальной доступности органа власти	18,6	4,8	14,9	7,7	7,4	35,9	18,2	0,0	14,3	9,1	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	8,6
12. Получение информации о стадии рассмотрения обращения	9,3	0,0	16,0	23,1	7,4	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	23,1	0,0	0,0	0,0	12,3
13. Другое	0,0	4,8	0,0	7,7	0,0	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	4,0
<b>Согласны ли Вы принять участие в оценке качества предоставленных Вам услуг посредством смс-опроса?</b>																
1. Да, согласен	40,4	42,9	23,8	30,0	60,7	39,0	72,7	100,0	57,1	27,3	55,6	21,4	71,4	54,5	20,0	38,3
2. Хотел бы принять участие, но считаю, что за отправку сообщений на короткие номера взимается плата	10,6	14,3	6,9	10,0	3,6	2,4	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	6,7
3. Нет, не согласен	48,9	42,9	69,3	60,0	35,7	58,5	18,2	0,0	42,9	72,7	44,4	64,3	28,6	45,5	80,0	55,0
<b>Есть ли у Вас возможность постоянного доступа в интернет?</b>																
1. Всегда есть доступ в интернет.	93,6	80,8	62,5	82,6	55,2	70,7	81,8	100,0	71,4	90,9	88,9	86,7	71,4	90,9	80,0	74,9
2. Есть возможность, но нет постоянного доступа (интернет только дома, на работе, на учебе и т. д.)	6,4	17,3	29,8	8,7	41,4	26,8	9,1	0,0	28,6	9,1	11,1	13,3	14,3	9,1	10,0	15,8
3. Нет доступа к интернету/вообще не пользуюсь интернетом	0,0	1,9	7,7	8,7	3,4	2,4	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	10,0	9,3
<b>Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?</b>																
1. Знаю	100,0	92,3	89,3	72,0	93,1	87,8	90,9	100,0	100,0	100,0	100,0	92,9	85,7	100,0	100,0	85,5
2. Что-то слышал (-а)	0,0	7,7	10,7	16,0	6,9	12,2	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	14,3	0,0	0,0	12,1
3. Слышу сейчас впервые	0,0	0,0	0,0	12,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4
<b>Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?</b>																

	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
1. Да	82,1	59,2	48,5	36,0	65,4	45,9	72,7	0,0	28,6	54,5	50,0	80,00	57,1	20,0	0,0	46,0
2. Нет	17,9	40,8	51,5	64,0	34,6	54,1	27,3	100,0	71,4	45,5	50,0	20,0	42,9	80,0	100,0	54,0
<b>Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?</b>																
1. Да	59,6	82,4	83,7	68,0	79,3	80,5	90,9	100,0	100,0	90,9	66,7	93,3	100,0	90,9	90,0	78,6
2. Нет	40,6	17,6	16,3	32,0	20,7	19,5	9,1	0,0	0,0	9,1	33,3	6,7	0,0	9,1	10,0	21,4
<b>Удовлетворены ли Вы в целом возможностью получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме?</b>																
1. Да	85,2	79,5	51,6	30,4	62,5	39,5	63,6	100,0	58,7	72,7	83,3	38,5	85,7	70,0	100,0	60,2
2. Скорее да, чем нет	14,8	9,1	30,5	17,4	33,3	34,2	27,3	0,0	14,3	0,0	16,7	53,8	0,0	10,0	0,0	20,5
3. Скорее нет, чем да	0,0	0,0	6,3	13,0	0,0	5,3	9,1	0,0	0,0	9,1	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	5,8
4. Нет	0,0	0,0	4,2	26,1	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0
99. Затрудняюсь ответить	0,0	11,4	7,4	13,0	4,2	18,4	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	0,0	14,3	20,0	0,0	9,5
<b>Ваш пол</b>																
Мужской	46,8	50,0	25,2	50,0	27,6	43,9	9,1	100,0	71,4	18,2	44,4	20,0	0,0	18,2	50,0	35,8
Женский	53,2	50,0	74,8	50,0	72,4	56,1	90,9	0,0	28,6	81,8	55,6	80,0	100,0	81,8	50,0	64,2
<b>Ваш возраст</b>																
От 18 до 24 лет	0,0	19,2	4,8	10,7	0,0	12,2	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	8,6
От 25 до 34 лет	39,1	34,6	19,2	35,7	20,7	22,0	27,3	0,0	0,0	36,4	11,1	53,3	28,6	45,5	20,0	30,5
От 35 до 44 лет	39,1	30,8	20,2	35,7	37,9	48,8	9,1	0,0	66,7	36,4	55,6	33,3	42,9	27,3	20,0	28,1
От 45 до 54 лет	19,6	15,45	31,7	10,7	24,1	9,8	45,5	0,0	0,0	9,1	11,1	0,0	14,3	18,2	50,0	16,2
Старше 55 лет	2,2	0,0	24,0	7,1	17,2	7,3	18,2	100,0	16,7	18,2	22,2	6,7	14,3	9,1	10,0	16,5
<b>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</b>																
1. Строительство	6,5	8,7	4,0	22,2	3,4	0,0	0,0	0,0	42,9	9,1	0,0	6,7	14,3	0,0	5,0	10,3
2. Транспорт	6,5	13,0	5,0	7,4	13,8	10,8	10,0	0,0	42,9	0,0	22,2	6,7	0,0	0,0	10,0	8,8
3. Связь, коммунальное хозяйство	8,7	0,0	5,0	3,7	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	9,1	20,0	2,0

	Инспекция Федеральной налоговой службы России по г. Сургуту (6,3%)	Отдел по вопросам миграции УМВД России по г. Сургуту (6,9%)	Пенсионный фонд России (13,9%)	Отдел федеральной службы судебных приставов по г. Сургуту (3,9%)	Фонд социального страхования (3,8%)	«Сургутский центр занятости населения» (5,4%)	Архивный отдел Администрации города (1,4%)	Департамент архитектуры и градостроительства Администрации города (0,1%)	Департамент городского хозяйства Администрации города (0,9%)	Управление записи актов гражданского состояния (ЗАГС) (1,4%)	Комитет по управлению имуществом Администрации города (1,2%)	Департамент образования Администрации города (2,0%)	Управление по опеке и попечительству Администрации города (0,9%)	Управление учета и распределения жилья Администрации города (1,4%)	Управление по природопользованию и экологии Администрации города (1,3%)	МФЦ г. Сургута (49,2%)
4. Государственное, муниципальное управление	17,4	10,9	21,0	3,7	0,0	5,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,3	14,3	36,4	0,0	5,4
5. Культура, наука, образование, здравоохранение	15,2	6,5	11,0	14,8	6,9	2,7	10,0	0,0	0,0	9,1	33,3	20,0	14,3	9,1	20,0	5,4
6. Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимостью)	21,7	13,0	3,0	7,4	20,7	5,4	30,0	0,0	0,0	27,3	11,1	13,3	28,6	9,1	0,0	10,3
7. СМИ	0,0	2,2	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	0,6
8. Военнослужащие, правоохранительные органы	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	0,9
9. Нефтедобыча, переработка, геология	17,4	15,2	4,0	11,1	6,9	10,8	10,0	0,0	14,3	0,0	11,1	6,7	0,0	0,0	0,0	9,4
10. Энергетика	2,2	2,2	1,0	0,0	10,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	11,1	6,7	0,0	0,0	0,0
11. Газодобыча, транспортировка газа	0,0	2,2	1,0	0,0	6,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4
12. Сельское, лесное хозяйство	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	1,1
13. Временно без работы, безработный	2,2	4,3	4,0	18,5	3,4	45,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,6
14. Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	0,0	4,3	8,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	13,3	14,3	9,1	0,0	8,8
15. Студент, учащийся	0,0	8,7	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7
16. Пенсионер	2,2	2,2	25,0	11,1	13,8	2,7	20,0	100,0	0,0	18,2	11,1	6,7	14,3	9,1	0,0	16,5
17. Другое	0,0	6,5	4,0	0,0	13,8	16,2	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	10,0