



**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 по принципу «одного окна»**

*Руководитель проекта:*

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

*Составитель:*

СИЛКИНА К.П. – эксперт отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город».

**Сургут, 2020 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах, в динамике 2017-2020 гг.....	6
2. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (линейные распределения), в динамике 2017-2020 гг.....	7
Заключение.....	12
Приложение 1. Таблицы линейных распределений за 2020 год, диаграммы	13
Приложение 2. Кодификатор открытых и «полузакрытых» вопросов.....	22

## 1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвященное определению уровня удовлетворенности потребителей качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 31.01.2020 № 133 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2020 год» (с изменениями) муниципальным казенным учреждением «Наш город» на базе МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – МКУ «МФЦ», МФЦ г. Сургута, МФЦ, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута, многофункциональный центр, многофункциональный центр города Сургута, оказывающий государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна»)<sup>1</sup>.

**Целью** настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей качеством государственных и муниципальных услуг на территории муниципального образования городской округ город Сургут, предоставляемых по принципу «одного окна».<sup>2</sup>

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

1. Определить оценки качества и доступности предоставления государственных/муниципальных услуг в МФЦ города Сургута.
2. Выявить уровень удовлетворенности заявителей качеством обслуживания со стороны сотрудников многофункционального центра.
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 2017-2020 гг.

**Объект исследования** – потребители государственных и муниципальных услуг, проживающие на территории города Сургута,

---

<sup>1</sup> Полевой этап исследования проведен в марте-августе 2020 года, в соответствии с приложением к распоряжению Администрации города от 31.01.2020 № 133.

<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).

достигшие возраста 18 лет и обращавшиеся в течение марта – августа 2020 года за получением государственных/муниципальных услуг в МФЦ.

**Предмет исследования** – удовлетворенность респондентов качеством оказания государственных и муниципальных услуг, предоставленных по принципу «одного окна».

**Гипотеза исследования:**

Жители города, обращавшиеся в 2020 году за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ, 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, обращавшихся в МФЦ города Сургута, и постоянно проживающих на территории города (n=490), невероятностная целевая выборка.

**Вид социологического опроса:** анкетирование респондентов по месту получения услуг в Многофункциональном центре города Сургута.

### **Объем и формирование выборки**

Принцип формирования выборочной совокупности: включение в выборку исследования респондентов, являющихся потребителями государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».

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. 1).

Таблица 1. 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 2020
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	март 2020
<b>2. Организационный этап</b>		
2.1	Проведение опроса среди потребителей государственных и муниципальных услуг	март – август 2020
<b>3. Завершающий этап</b>		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	август 2020
3.2	Подготовка и оформление статистического отчета	август 2020
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	август 2020

## 1.2. Информация о респондентах, в динамике 2017-2020 гг.

### *Пол респондентов*

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Женский	64,6	68,8	64,4	60,1
Мужской	35,4	31,2	35,6	39,9

### *Возраст респондентов*

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
от 18 до 24 лет	10,7	8,2	7,7	10,3
от 25 до 34 лет	34,8	29,2	28,9	32,3
от 35 до 44 лет	25,3	29,3	30,2	31,5
от 45 до 54 лет	16,1	16,2	18,7	14,2
старше 55 лет	13,0	17,1	14,6	11,7

*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 (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Строительство	10,9	8,9	9,0	14,7
Транспорт	7,7	9,6	9,1	6,9
Связь, коммунальное хозяйство	2,7	3,1	3,1	2,6
Государственное, муниципальное управление	12,8	9,6	8,7	9,1
Культура, наука, образование, здравоохранение	11,2	10,9	8,0	5,6
Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимостью)	10,6	13,2	10,9	14,3
СМИ	2,4	0,5	0,5	1,3
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,3	2,0	0,4	0,6
Нефтедобыча, переработка, геология	6,1	9,2	8,8	4,8
Энергетика	3,5	2,3	1,6	3,9
Газодобыча, транспортировка газа	2,1	0,7	1,2	2,6
Сельское, лесное хозяйство	0,3	0,0	0,7	0,9
Временно без работы, безработный	4,8	6,8	6,8	5,0
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	3,2	6,3	6,4	6,9
Студент, учащийся	4,3	1,0	3,0	3,9
Пенсионер	7,4	10,4	14,0	11,0
Другое	8,8	5,8	7,6	6,0

## 2. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг (линейные распределения), в динамике 2017-2020 гг.

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

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Знаю	85,5	92,4	88,8	95,9
Не знаю	Данный показатель не определялся в 2017-2019 гг.			4,1

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

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Да	71,0	75,3	79,8	90,2
Нет	29,0	24,7	20,2	9,8

*Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги?*

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020
Да	49,4	57,2	50,4	81,8
Нет	50,6	42,8	49,6	18,2

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

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Да	53,9	60,5	61,0	64,2
Скорее да, чем нет	19,4	22,6	21,5	20,2
Затрудняюсь ответить	18,8	7,1	8,8	8,9
Скорее нет, чем да	4,7	4,9	4,9	4,2
Нет	3,1	4,9	3,7	2,4

*Пользовались ли Вы предварительной записью на прием?<sup>1</sup>*

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Да	31,0	41,0	42,0	89,7
Нет	61,2	45,9	55,4	9,0
Не знал (-а) о такой возможности	7,8	4,0	2,6	1,2

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

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Да	88,1	90,3	92,1	94,0
Нет	11,9	9,7	7,9	6,0

<sup>1</sup> В предыдущих годах вопрос был сформулирован иначе: «Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?».

*Сколько времени вы потратили на ожидание в очереди?*

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Не более 15 минут	Данный показатель не определялся в 2017-2018 гг.		82,3	87,6
От 15 до 30 минут			13,0	11,0
От 30 до 45 минут			2,9	0,8
Более 45 минут			1,7	0,6

*Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный законом?<sup>1</sup>*

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Да	82,8	79,8	87,1	82,9
Нет	6,3	5,0	9,1	3,9
Затрудняюсь ответить	10,9	15,2	3,8	13,2

*Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей?*

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Да	Данный показатель не определялся в 2017 г.	73,7	75,2	69,3
Скорее да		19,1	19,2	26,4
Скорее нет		2,3	2,0	1,8
Нет		2,7	1,9	0,6
Затрудняюсь ответить		2,1	1,7	1,8

*Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников?<sup>2</sup>*

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затрудняюсь ответить
<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
<b>2020 г.</b>					
Вежливость	85,5	13,0	0,4	0,4	0,6
Профессионализм	81,4	17,3	0,2	0,4	0,6

<sup>1</sup> В предыдущих годах вопрос был сформулирован иначе: «Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?»

<sup>2</sup> В предыдущих годах вопрос был сформулирован иначе: «Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?»



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

<b>Варианты</b>	<b>Процент (%)</b>			
	<b>2017 г.</b>	<b>2018 г.</b>	<b>2019 г.</b>	<b>2020 г.<sup>1</sup></b>
Улучшилось	34,7	40,0	40,4	54,1
Скорее улучшилось	16,8	13,5	15,3	—
Осталось без изменений	4,8	10,2	7,9	18,2
Скорее ухудшилось	2,0	0,9	0,8	—
Ухудшилось	0,5	0,9	0,5	16,8
Затрудняюсь ответить	5,4	3,7	4,3	9,8
Не получал данную услугу ранее	35,7	30,7	30,7	1,0

*С какими трудностями Вы сталкивались при получении услуг?*

<b>Варианты</b>	<b>Процент (%)</b>			
	<b>2017 г.</b>	<b>2018 г.</b>	<b>2019 г.</b>	<b>2020 г.<sup>2</sup></b>
Никаких трудностей не возникало	78,1	76,4	85,1	75,4
Большие очереди	10,0	10,7	4,9	4,1
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	6,6	3,1	1,7	3,9
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	5,8	3,0	1,8	2,1
Большие сроки получения услуги	4,5	5,8	2,4	4,3
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	4,2	2,4	1,6	-
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	3,7	2,0	1,4	2,5
Требование избыточных документов, сведений	3,7	6,9	3,4	5,7
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	3,4	0,5	0,8	-
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	2,9	1,1	1,3	-
Плохие условия ведения приема посетителей	2,9	0,8	0,5	1,6
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	2,4	1,1	0,9	0,8
Другое	2,4	3,0	2,1	1,8
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	2,1	0,8	1,3	2,7
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	2,1	3,0	0,9	1,8
Плохая территориальная доступность органа власти	1,8	3,0	2,4	1,8
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	1,3	0,5	0,9	0,8

<sup>1</sup> Промежуточные варианты ответов были исключены из опросника 2020 г. с целью получения наиболее объективной оценки.

<sup>2</sup> Некоторые варианты ответов были исключены из опросника 2020 г.

Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	0,8	0,2	0,0	-
Отсутствие талонов	Данный показатель не определялся в 2017-2019 гг.			7,4

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

Варианты	Процент (%)			
	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Сокращение срока предоставления услуги	51,2	49,7	48,5	49,6
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	29,7	35,3	23,8	20,3
Сокращение числа требуемых документов	25,6	24,1	24,5	30,3
Удобство графика работы учреждения	22,1	17,5	15,1	8,9
Вежливость и профессионализм сотрудников <sup>1</sup>	16,8	16,0	17,5	—
Повышение профессионализма сотрудников	Данный показатель не определялся в 2017-2019 гг.			4,2
Уменьшение стоимости услуги	13,5	5,7	9,2	12,9
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	13,5	15,5	12,9	13,3
Улучшение условий ведения приема посетителей	13,2	11,2	8,8	10,6
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения <sup>2</sup>	12,6	7,8	8,8	—
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	11,2	12,1	10,9	15,0
Улучшение территориальной доступности органа власти	9,1	7,9	11,2	10,4
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	7,6	7,6	9,6	9,5
Другое	2,9	4,0	3,4	2,5

<sup>1</sup> В 2020 г. вариант ответа «Вежливость и профессионализм сотрудников» был изменен на вариант «Повышение профессионализма сотрудников».

<sup>2</sup> Данный вариант ответа был исключен из опросника 2020 г.

**Уровень удовлетворенности респондентов<sup>1</sup> качеством предоставления государственных и/или муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна» составляет 97,95%<sup>2</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	72,2	22,0	3,5	0,6	0,4	1,2
Качеством	75,9	19,7	2,6	0,4	0,2	1,3
<b>Средняя арифметическая оценка</b>	<b>97,95</b>					

<sup>1</sup> Оценка уровня удовлетворенности рассчитана на основании ответов респондентов, обратившихся в МФЦ города Сургута только в собственных интересах или в интересах гражданина.

<sup>2</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 по принципу «одного окна» позволили полностью подтвердить гипотезу, обозначенную в начале исследования. Так, было выявлено, что 97,95% опрошенных удовлетворены качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг<sup>1</sup>.

В отношении задач исследования были получены следующие данные.

Показатели качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального образования, на протяжении последних четырех лет остаются на высоком уровне. Так, на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг?» более 70% опрошенных ответили «удовлетворен полностью». Данные результаты также подтверждаются тем, что с 2018 года более 90% респондентов отмечают, что им 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 2020 году зафиксированы высокие значения оценок респондентов относительно вежливости и профессионализма сотрудников учреждений, которые составили 85,5% и 81,4% (соответственно).

Традиционно более 75% опрошенных не отметили никаких трудностей при получении услуг. При этом среди проблем, с которыми пришлось столкнуться респондентам, чаще всего упоминались: отсутствие талонов, требования избыточных документов (сведений), большие сроки получения услуги и большие очереди. 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, было выявлено, что абсолютное большинство участников опроса (90,2%) к 2020 году имеют личный кабинет на ЕПГУ, а 81,8% участников исследования отметили, что для получения тех или иных услуг пользовались возможностями данного портала. Исходя из ответов респондентов, впервые слышали о существовании Единого портала только 4,1 %.

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

---

<sup>1</sup> Сумма ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно».

## Таблицы линейных распределений за 2020 год, диаграммы

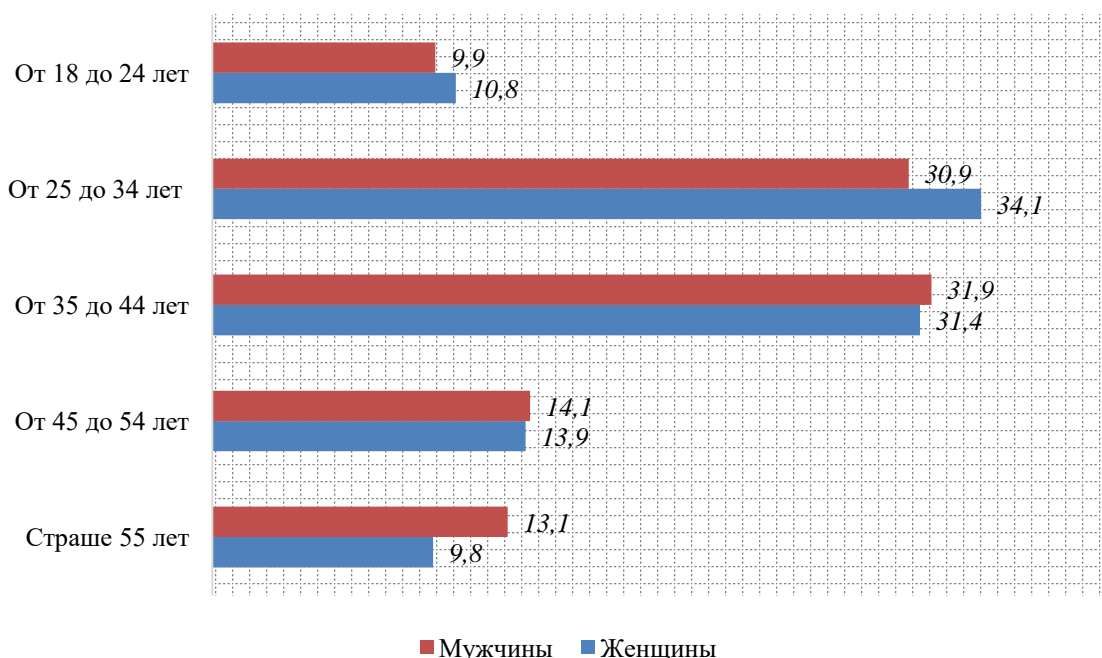
Варианты	Процент (%)
----------	-------------

**1. Ваш пол**

Женский	60,1
Мужской	39,9

**2. Ваш возраст**

От 25 до 34 лет	32,3
От 35 до 44 лет	31,5
От 45 до 54 лет	14,2
Старше 55 лет	11,7
От 18 до 24 лет	10,3



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

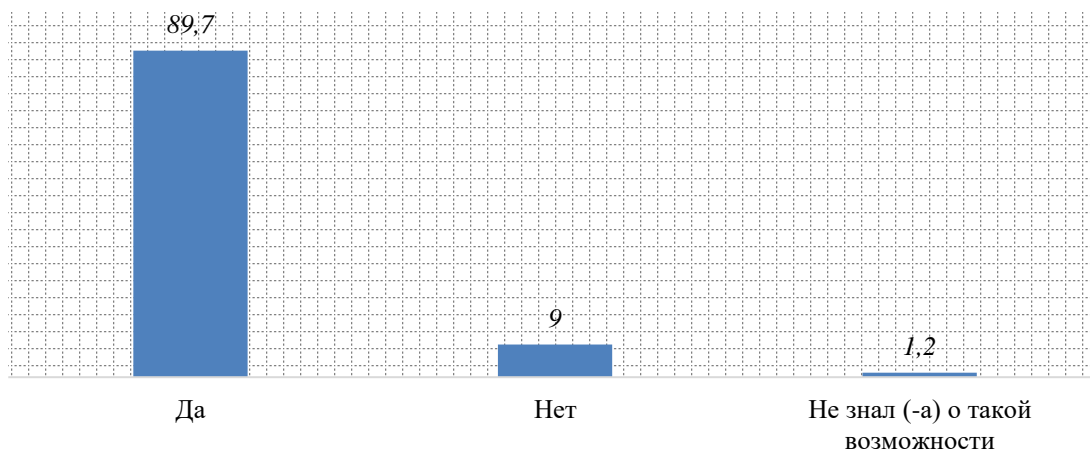
Строительство	14,7
Сфера услуг, торговля (в том числе недвижимостью)	14,3
Пенсионер	11,0
Государственное, муниципальное управление	9,1
Транспорт	6,9
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	6,9
Другое	6,0
Культура, наука, образование, здравоохранение	5,6
Временно без работы, безработный	5,0
Нефтедобыча, переработка, геология	4,8

Энергетика	3,9
Студент, учащийся	3,9
Газодобыча, транспортировка газа	2,6
Связь, коммунальное хозяйство	2,6
СМИ	1,3
Сельское, лесное хозяйство	0,9
Военнослужащие, правоохранительные органы	0,6



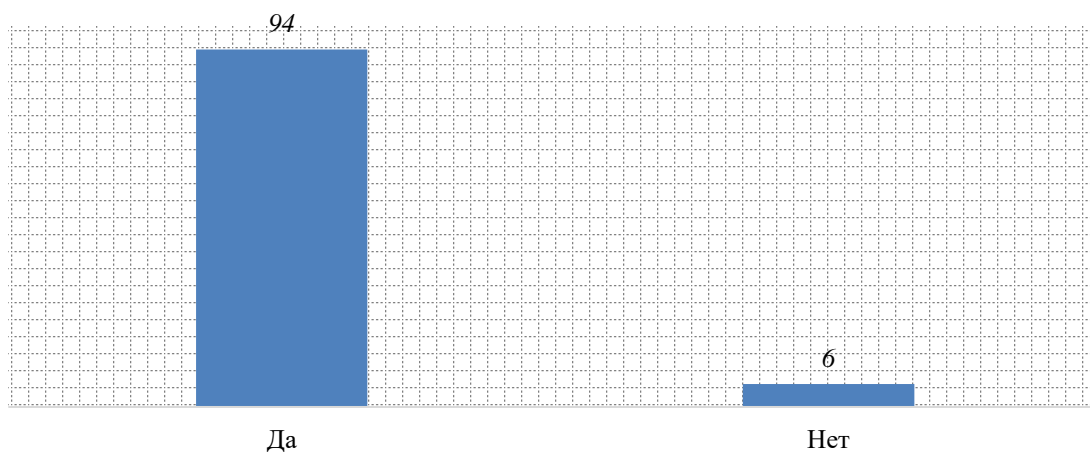
#### 4. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?

Да	89,7
Нет	9,0
Не знал (а) о такой возможности	1,2



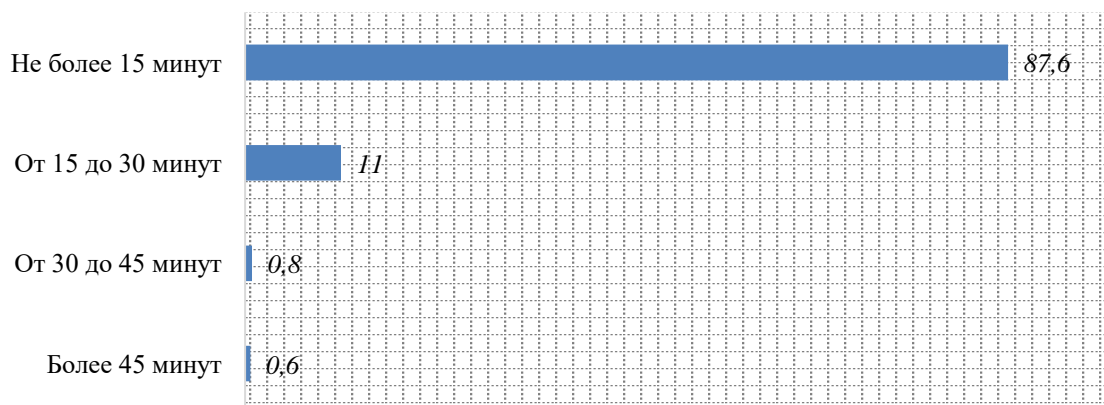
**5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

Да	94,0
Нет	6,0



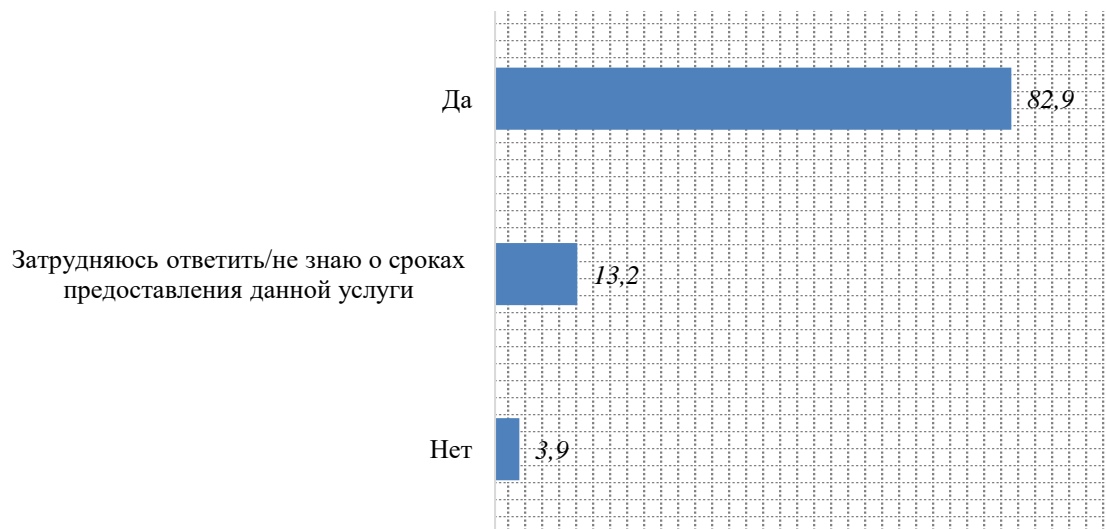
**6. Сколько времени вы потратили на ожидание в очереди?**

Не более 15 минут	87,6
От 15 до 30 минут	11,0
От 30 до 45 минут	0,8
Более 45 минут	0,6



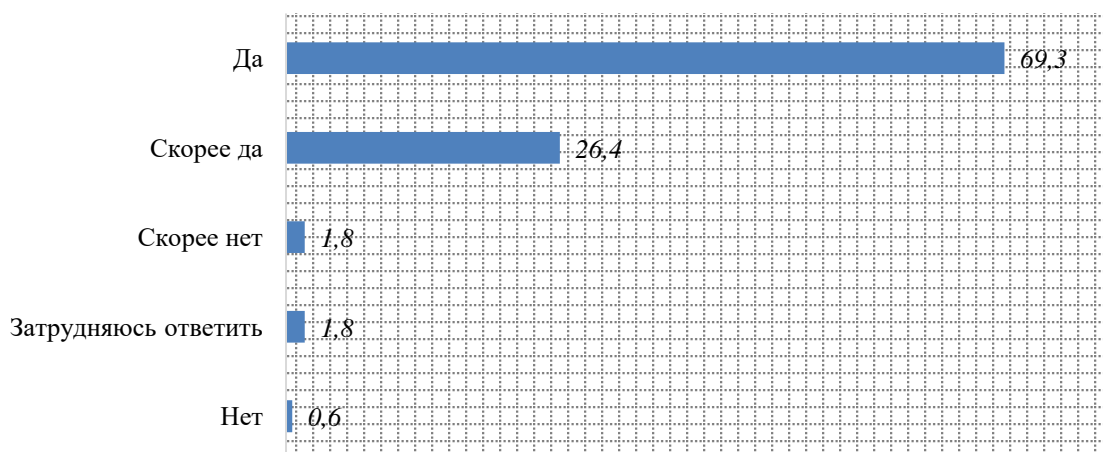
**7. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный законом?**

Да	82,9
Затрудняюсь ответить/не знаю о сроках предоставления данной услуги	13,2
Нет	3,9



**8. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей?**

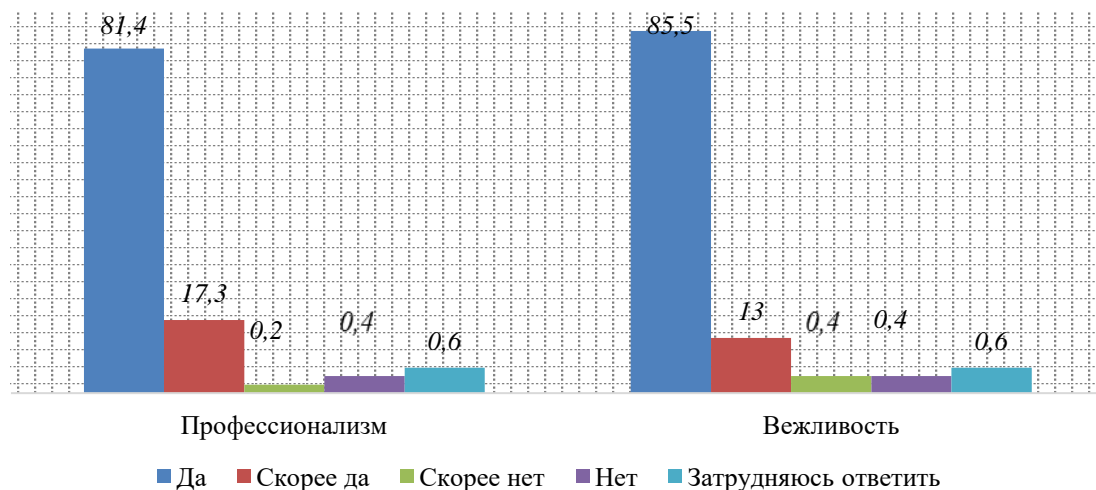
Да	69,3
Скорее да	26,4
Скорее нет	1,8
Затрудняюсь ответить	1,8
Нет	0,6





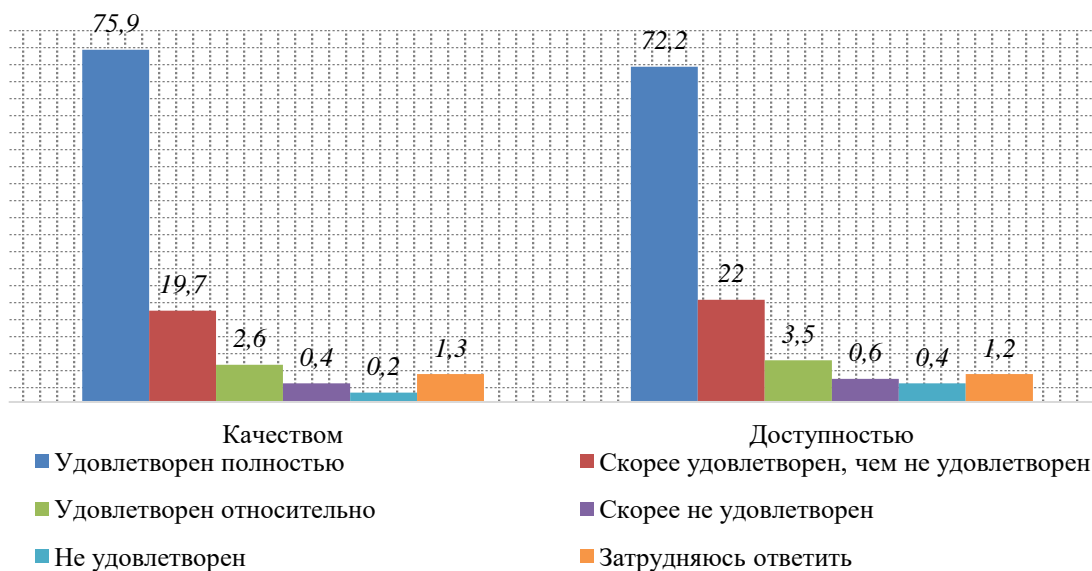
**9. Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников? (один вариант ответа в каждой строке таблицы)**

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	3/0
Вежливость	85,5	13,0	0,4	0,4	0,6
Профессионализм	81,4	17,3	0,2	0,4	0,6



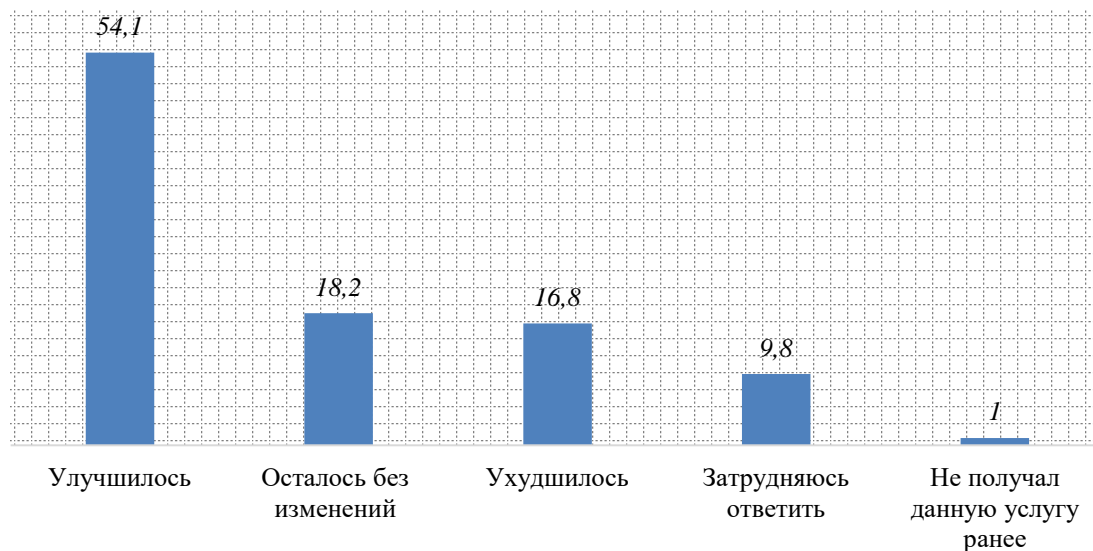
**10. Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг? (один вариант ответа в каждой строке таблицы)**

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	3/0
Доступностью	72,2	22,0	3,5	0,6	0,4	1,2
Качеством	75,9	19,7	2,6	0,4	0,2	1,3



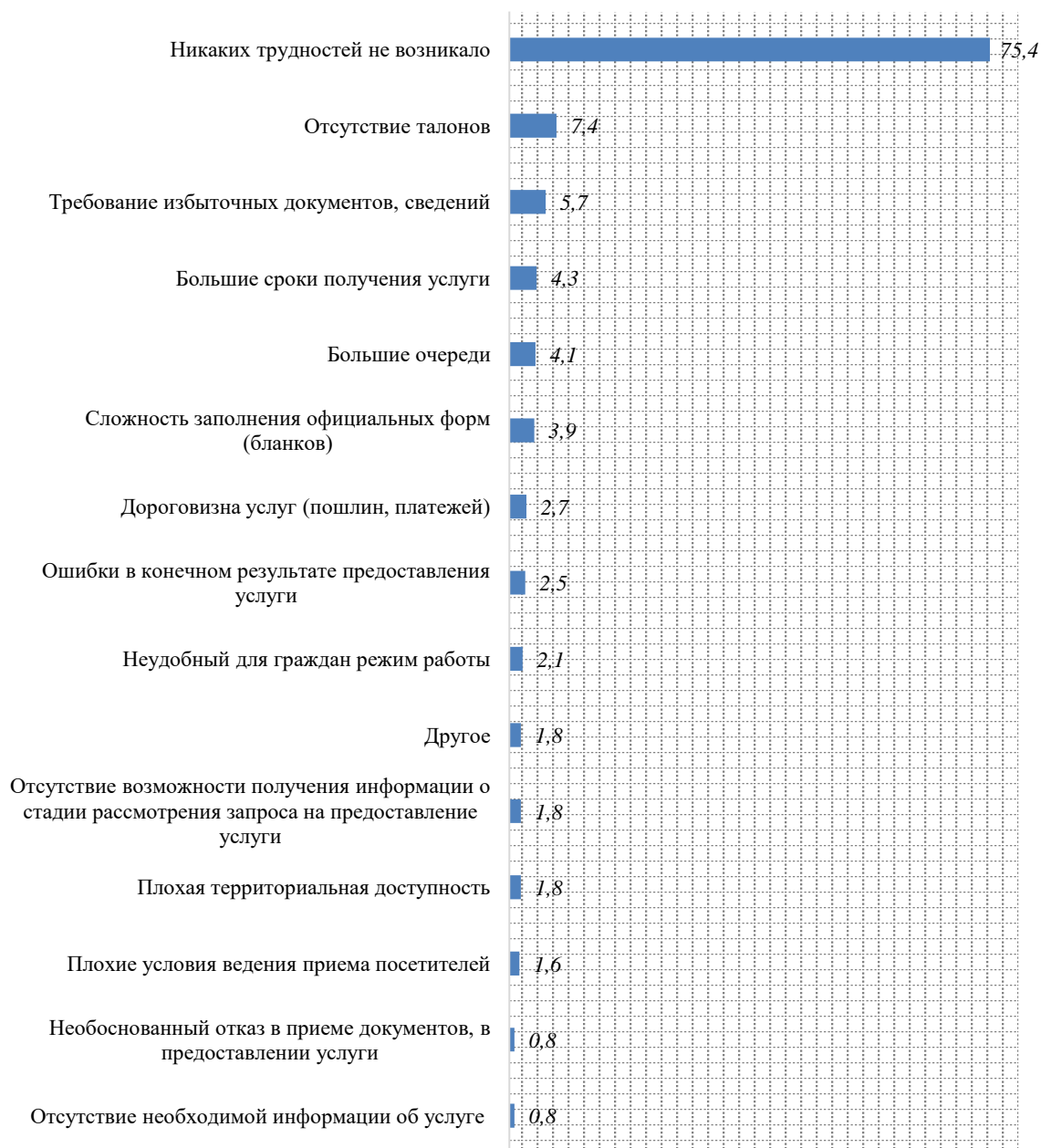
**11. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

Улучшилось	54,1
Осталось без изменений	18,2
Ухудшилось	16,8
Затрудняюсь ответить	9,8
Не получал данную услугу ранее	1,0



**12. С какими трудностями Вы сталкивались при получении услуг?**

Никаких трудностей не возникало	75,4
Отсутствие талонов	7,4
Требование избыточных документов, сведений	5,7
Большие сроки получения услуги	4,3
Большие очереди	4,1
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	3,9
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	2,7
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	2,5
Неудобный для граждан режим работы	2,1
Другое	1,8
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	1,8
Плохая территориальная доступность	1,8
Плохие условия ведения приема посетителей	1,6
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	0,8
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	0,8



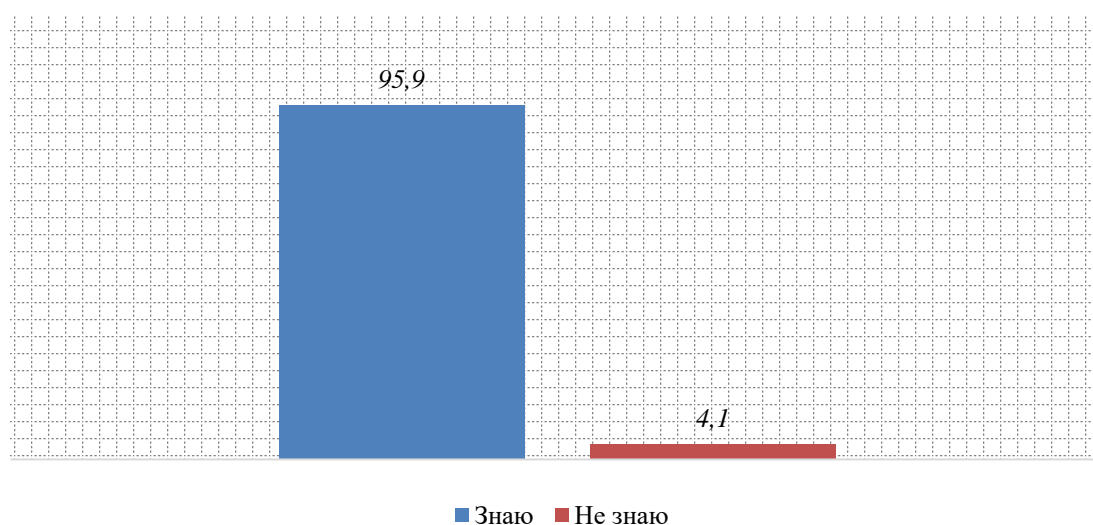
### 13. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?

Сокращение срока предоставления услуги	49,6
Сокращение числа требуемых документов	30,3
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	20,3
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	15,0
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	13,3
Уменьшение стоимости услуги	12,9
Улучшение условий ведения приема посетителей	10,6
Улучшение территориальной доступности органа власти	10,4
Доступность информации о порядке предоставления услуги	9,5
Удобство графика работы учреждения	8,9
Повышение профессионализма сотрудников	4,2
Другое	2,5



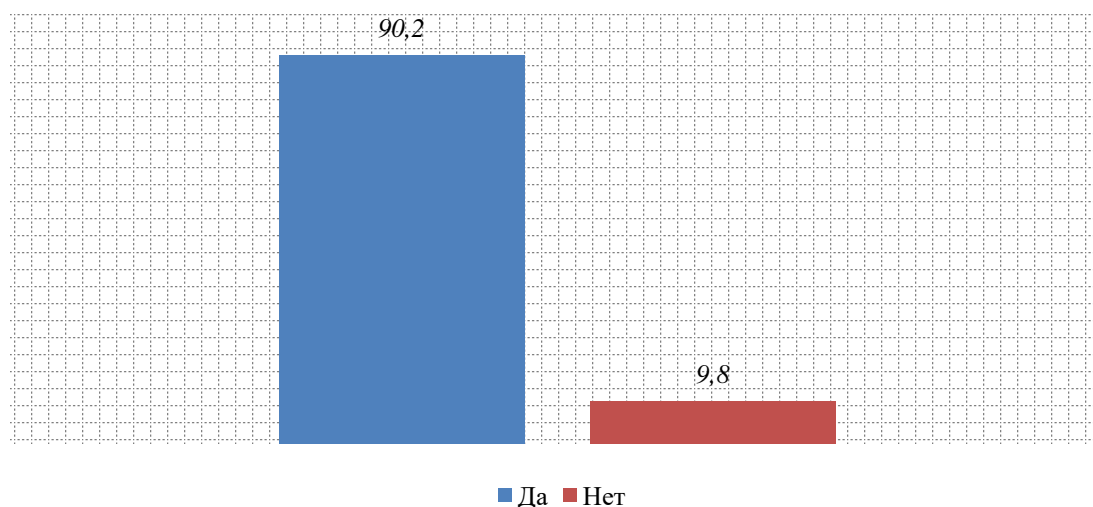
**15. Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))?**

Знаю	95,9
Не знаю	4,1



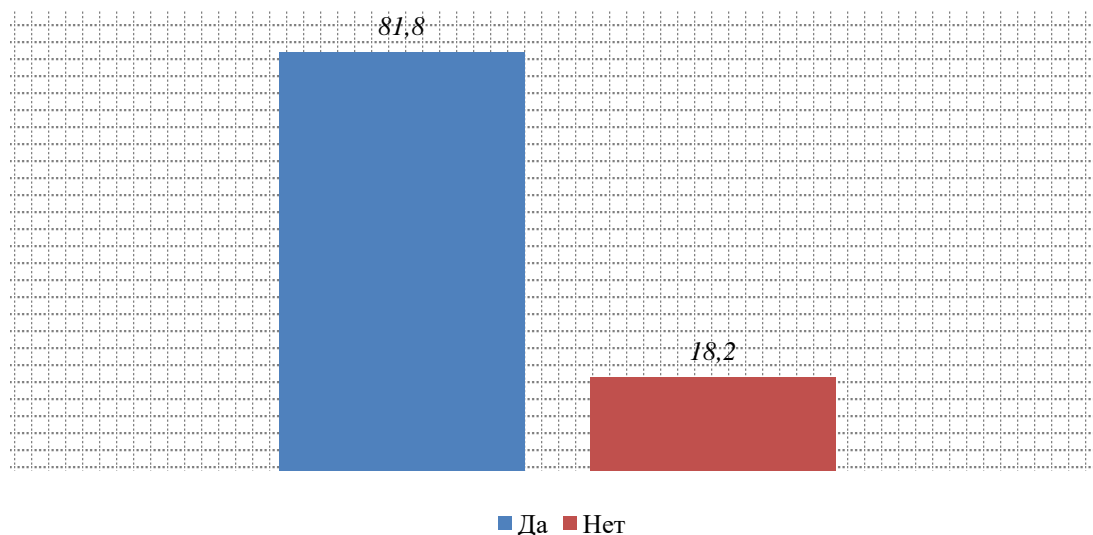
**16. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?**

Да	90,2
Нет	9,8



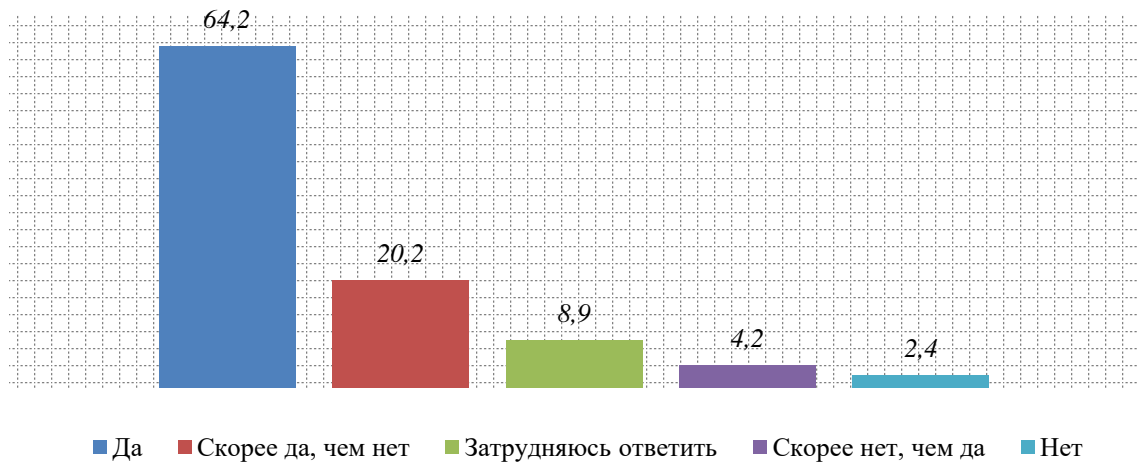
**17. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения услуги?**

Да	81,8
Нет	18,2



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

Да	64,2
Скорее да, чем нет	20,2
Затрудняюсь ответить	8,9
Скорее нет, чем да	4,2
Нет	2,4



## Кодификатор открытых и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Кол-во повторений
----------	--------------------------	-------------------

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

7, 101, 392, 395	Банковская сфера	4
6, 67	Сдаю в аренду помещение/недвижимость	2
35	Косметолог	1
43	Сфера услуг	1
102	Юрист	1
105	Индивидуальный предприниматель	1
125	Финансы	1
169	АЗС	1
214	Домохозяйка	1
248	Кредитная организация	1
277	Дома по уходу за ребенком инвалидом	1
329	Не работаю	1
369	Торговля строй материалами	1
381	IT	1

**12. С какими трудностями Вы сталкивались при получении услуг?**

55	Сложно дозвониться	1
56	40 мин ожидания для предварительной записи по телефону (это долго!)	1
110	Хождения	1
144	Отложенная запись (за неделю)	1
198	Зависла программа	1
206	Нет трудностей	1
234	Предварительная запись	1
465	Не удобная оплата	1

**13. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении услуги в будущем?**

237, 283, 377	Все устраивает/все на высшем уровне/все отлично	3
---------------	---	---

132	Очень мало талонов на предоставляемую услугу (продление регистрации НГ)	1
167	Вентиляция отсутствует	1
222	Наличие копировального аппарата	1
338	Что бы все оформлялось автоматически	1
490	Трудно записаться	1

**14. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?**

10, 14, 17, 30, 34, 36, 47, 86, 95, 118, 132, 134, 136, 139, 154, 160, 162, 161, 163, 169, 170, 174, 175, 178, 179, 183, 205, 209, 229, 232, 233, 234, 236, 238, 243, 267, 271, 272, 278, 283, 285, 288, 289, 309, 325, 330, 334, 377, 378, 319, 320, 324, 325, 328, 331, 333, 354, 345, 390, 414, 425, 429, 440, 442, 443, 446, 448, 459, 472	Все отлично/все в порядке/более чем/все хорошо, спасибо/полностью удовлетворена/все очень удобно/ничего	70
28, 29, 70, 87, 88, 117, 130, 144, 177, 198, 250, 392	Доступность и легкость электронных услуг/улучшение программы МФЦ, чтобы не зависала программа/программные комплексы необходимо отрегулировать/наладить электронный документооборот	12
27, 450, 455, 469	Открыть больше офисов в разных частях города/открытие мини-офисов по всему городу (центр города)/больше филиалов по городу	4
56, 85, 227	Не удобная запись/долгое ожидание талонов/отмена предварительной записи и автоматизация процесса (сайт)	3
62, 71, 280	Упрощение заполнений документов (заявлений)	3
90, 155, 245	Добавить специалистов, чтобы сократить очередь/грамотное обучение сотрудников/уменьшение текучки кадров/больше рабочих мест и повышение квалификации сотрудников	3
151, 336	Сделать выдачу в Агоре	2
150,	Открыть больше окон	1



343	Очень душно	1
381	Увеличение частоты обмена документами с УФМС, либо все электронно, без курьеров	1
456	Возможность подачи обращений в Росреестр через портал Госуслуги	1
317	Личный кабинет более доступный	1
53	Поставить куллер или автомат с кофе	1
55	Разграничения в холе, очень шумно, трудно читать и понимать документы	1
67	При звонке на номер 20-69-26 когда ожидаешь происходит сброс звонка	1
257	Быстрота	1
264	Обработка информации	1
277	Чтобы доплаты, выплаты, коммунальные услуги, социальные выплаты детям инвалидам переводили без повторного посещения МФЦ т.к. деток тяжело оставлять дома ну и с собой брать нет смысла. Они тут устают. И все льготы автоматически продлили	1
400	Минимизировать кол-во копий документов	1
479	Отмена предоставления многочисленных справок	1
438	Кол-во услуг по миграции	1
468	Бюрократия	1