Полное название исследования: **«Качество предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан

Сроки проведения: май 2016

Способ сбора информации: анонимное анкетирование

Объект исследования: совершеннолетние жители города Урай

Предмет исследования: мнения участников опроса о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг в Урае

Дополнительная информация: предприятия, учреждения, организации города Урай, где проведен опрос:

- БУ ХМАО-Югры «Урайская городская клиническая больница» (пациенты стационара) - 19

- «Урайский центр занятости населения» (соискатели) - 22

-АО «Урайтеплоэнергия»- 14

- СЦ «Урайэнергонефть» - 8

- ОАО "Тюменьэнерго" Урайские электрические сети - 10

- ОСП «Урайский почтамт» - 10

- ООО «Щит» - 11

- Общественные организации - 15

**Итого: 109 анкеты**

Показатели по итогам социологического опроса

«Качество предоставления государственных и муниципальных услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **Ваш пол:** |
|  | 1 | мужской 42,2 |
|  | 2 | женский 57,8 |
| **2.** | **Ваше образование: 3. Ваш возраст:** |
|  | 1 | неполное среднее 0 1 18-25 11,0 |
|  | 2 | среднее 7,3 2 26-35 26,6 |
|  | 3 | среднее специальное 31,2 3 36-50 41,3 |
|  | 4 | высшее/незаконченное высшее 55,0 4 старше 50 11,9 |
| **4.**  | **Укажите источники получения информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг:** *(можно отметить несколько вариантов)* |
| 1 | официальный сайт администрации города Урай 41,3 |
| 2 | знакомые, друзья, родственники 54,1 |
| 3 | информационные стенды в администрации города Урай 8,3 |
| 4 | информация из СМИ 45,9 |
| 5 | официальный сайт «МФЦ» 21,1 |
| 6 | Единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) 34,9 |
| **5.** | **Получали ли Вы государственные и/или муниципальные услуги через «МФЦ»?** |
| 1 | да 73,4 |
| 2 | нет **🡪 переход к вопросу №10**24,8 |
| **6.** | **Удовлетворены ли Вы состоянием инфраструктуры, связанной с предоставлением услуг через «МФЦ» (место расположения здания, подъездные пути, стоянка автотранспорта):** |
| 1 | да 53,2 |
| 2 | нет (укажите причины) \_\_13,8\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3 | затрудняюсь ответить 12,8 |
| **7.** | **Удовлетворены ли Вы состоянием здания (помещения) «МФЦ», в котором осуществляется предоставление услуги (обстановка, благоустройство помещения, температурный режим, освещение):** |
| 1 | да 67,9 |
| 2 | нет (укажите причины) \_\_6,4\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3 | затрудняюсь ответить 4,6 |
| **8.** | **Удовлетворены ли Вы организацией места для заполнения необходимых документов в «МФЦ»?** |
| 1 | да **🡪 переход к вопросу №10** 67,9 |
| 2 | нет 11,0 |
| **9.**  | **Если Вас не удовлетворяет организация места для заполнения документов в «МФЦ», укажите, что именно:** |
| 1 | отсутствие достаточного количества стульев 9,2 |
| 2 | отсутствие достаточного количества столов 7,3 |
| 3 | отсутствие канцелярских принадлежностей 1,8 |
| 4 | отсутствие бланков документов 0,9 |
| 5 | другое (укажите) \_\_0\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **10.**  | **Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальных услуг на информационных стендах:** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да | 35,8 | 44,0 | 47,7 |
| 2 | нет | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3 | информация отсутствует | 0 | 0 | 0 |
| 4 | затрудняюсь ответить | 51,4 | 42,2 | 40,4 |
| **11.** | **Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема:** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да | 37,6 | 41,3 | 50,5 |
| 2 | нет (укажите причины) | 10,1 | 9,2 | 17,4 |
| 3 | затрудняюсь ответить | 47,7 | 44,0 | 31,2 |
| **12.** | **Удовлетворены ли Вы графиком работы с посетителями:** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да | 48,6 | 52,3 | 65,1 |
| 2 | нет (укажите причины) | 4,6 | 4,6 | 5,5 |
| 3 | затрудняюсь ответить | 45,0 | 41,3 | 29,4 |
| **13.**  | **Удовлетворены ли Вы непосредственным взаимодействием со специалистами, принимающими документы для получения государственных и/или муниципальных услугах?** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | нет | 25,7 | 24,8 | 32,1 |
| 2 | да **🡪 переход к вопросу****№15** | 56,0 | 56,9 | 57,8 |
| **14.**  | **Если Вы не удовлетворены взаимодействием со специалистами учреждения, предоставляющими муниципальные услуги, укажите, чем именно:** |
| 1 | невнимательное отношение 11,0 |
| 2 | не получил (а) ответов на интересующие вопросы 10,1 |
| 3 | некорректное поведение 4,6 |
| 4 | некомпетентность сотрудников учреждения 25,7 |
| 5 | другое (укажите) \_\_0\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **15.**  | **Были ли задержки или нарушение сроков предоставления государственных и/или муниципальных услуг?** |
| 1 | нет 84,4 |
| 2 | да (напишите орган и наименование услуги)\_11,0\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| **16.**  | **Приходилось ли Вам сталкиваться с дополнительными требованиями (предоставление излишних документов, справок и др.) в процессе предоставления услуг?** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да (напишите, что именно требовалось) | 13,8 | 6,4 | 21,1 |
| 2 | нет | 52,3 | 63,3 | 56,9 |
| 3 | затрудняюсь ответить | 33,0 | 30,3 | 20,2 |
| **17.** | **Имелись ли факты дополнительной оплаты за государственные и/или муниципальные услуги, сверх установленной госпошлины?** |
| 1 | нет 86,2 |
| 2 | да (напишите орган, наименование услуги и причину требования оплаты)\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **18.** | **Приходилось ли Вам сталкиваться с действиями, имеющими признаки коррупционных нарушений со стороны специалистов в процессе предоставления государственных и/или муниципальных услуг?** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да (укажите с какими) | 2,8 | 0 | 0 |
| 2 | нет | 71,6 | 76,1 | 81,7 |
|  | 3 | затрудняюсь ответить | 21,1 | 20,2 | 14,7 |
| **19.** | **Укажите наиболее значимые факторы, оказывающие негативное влияние на качество предоставляемых услуг** *(можно отметить несколько вариантов)***:** |
| 1 | требование предоставления документов, не предусмотренных административным регламентом 16,5 |
| 2 | неполная информация о порядке предоставления услуги 36,7 |
| 3 | недостоверная информация о порядке предоставления услуги 4,6 |
| 4 | установление неофициальной очереди 9,2 |
| 5 | некомпетентность сотрудников 31,2 |
| 6 | советы обратиться в другой орган предоставления услуг 22,0 |
| 7 |  другое (напишите) \_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Благодарим за участие в опросе!**