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!**