

Информация по результатам социологического исследования уровня
удовлетворенности населения Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры качеством предоставления государственных и
муниципальных услуг за 2018 год

1. Процедурный раздел исследования:

Комплексное социологическое исследование проведено в ноябре – декабре 2018 года методом сплошного анкетного опроса респондентов по месту жительства. В ходе исследования по квотной выборке (репрезентирующей население по половозрастным признакам) в 22 муниципальных образованиях Ханты-Мансийского округа – Югры опрошено 6600 респондентов.

1.1. География исследования

География исследования включает 22 муниципальных образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

1.2. Цель исследования

Целью исследования является выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) целевых значений следующих показателей:

- оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 году;
- фиксация времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;
- оценка количества обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

1.3. Задачи исследования

В рамках исследования решены следующие задачи:

- определение оценки востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;
- выявление проблем, с которыми граждане встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и их

значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

- выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем для обеспечения достижения целевых значений показателей.

1.4. Объект исследования

В качестве объекта исследования рассматриваются государственные и муниципальные услуги, полученные гражданами в 2017 и 2018 году.

В случае получения респондентом в последние два календарных года нескольких государственных и муниципальных услуг непосредственным объектом опроса является та государственная или муниципальная услуга, о процедуре предоставления которой он наиболее осведомлен.

1.5. Предмет исследования:

Предметом исследования являются значения показателей и иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

- оценка влияния удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими в электронном виде через Единый портал государственных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- оценка влияния удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

- влияние показателей иных параметров качества, проблем, возникающих у граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, на удовлетворённость получателей государственных и муниципальных услуг.

1.6. Метод сбора информации. Выборка исследования

Метод сбора данных исследования – массовый анкетный опрос населения, проживающего в регионе (по месту жительства респондентов) с использованием формализованной анкеты.

Выборка исследования – районированная, случайная, квотная. Объем выборки – 6600 респондентов в возрасте от 18 лет и старше.

Отбор единиц наблюдения:

№ пп	Муниципальное образование	Населённый пункт	Всего респондентов	
Всего по региону, в том числе:				
1	Когалым	Когалым	300	300
2	Лангепас	Лангепас	300	300
3	Мегион	Мегион	300	300
4	Нефтеюганск	Нефтеюганск	400	400
5	Нижневартовск	Нижневартовск	550	550
6	Нягань	Нягань	300	300
7	Покачи	Покачи	200	200
8	Пыть-Ях	Пыть-Ях	300	300
9	Радужный	Радужный	300	300
10	Сургут	Сургут	550	550
11	Урай	Урай	300	300
12	Ханты-Мансийск	Ханты-Мансийск	400	400
13	Югорск	Югорск	200	200
14	Белоярский МР	Белоярский	110	200
		Казым	40	
		Лыхма	20	
		Верхнеказымский	30	
15	Березовский МР	Игрим	100	200
		Березово	70	
		Саранпауль	30	
16	Кондинский МР	Меджуреченск	110	200
		Кондинское	60	
		Мортка	30	
17	Нефтеюганский МР	Пойковский	180	300
		Салым	60	
		Сингапай	30	
		Усть-Юган	30	
18	Нижневартовский МР	Излучинск	90	200
		Новооганск	50	
		Ваховск	30	
		Ларьяк	30	
19	Октябрьский МР	Приобье	70	200
		Октябрьское	50	
		Талинка	40	

		Уньюган	40	
20	Советский МР	Советский	200	300
		Пионерский	70	
		Малиновский	30	
21	Сургутский МР	Лянтор	160	400
		Федоровский	110	
		Белый Яр	80	
		Нижнесортымский	50	
22	Ханты-Мансийский МР	Горноправдинск	100	200
		Кедровый	60	
		Луговской	20	
		Цингалы	20	
Итого по региону:			6600	6600

2. Социально демографическая характеристика респондентов:

<i>Пол респондентов:</i>	
Мужской	50,3
Женский	49,7

<i>Возраст респондентов:</i>	
18-35	38,9
36-55	43,2
56+	17,9

<i>Образование респондентов:</i>	
Высшее или незаконченное высшее	45,1
Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)	46,4
Полное среднее (средняя школа)	7,6
Неполное среднее, начальное	0,9

<i>Наличие доступа в Интернет у респондентов:</i>	
Да	90,7
Нет	9,3

<i>Уровень материального положения респондентов:</i>	
Средний, денег хватает лишь на основные продукты и одежду	62,1
Сравнительно высокий, хотя некоторые покупки не по карману	19,0
Денег не хватает на продукты и одежду	9,4
Высокий, материальных затруднений нет	2,0
Очень низкий, живу в крайней нужде	2,0
Затрудняюсь ответить	5,6

Социально профессиональный статус:	
Работаю по найму	63,3
Занимаюсь предпринимательской деятельностью	4,1
Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно	2,1
Не работаю, на пенсии	13,8
Занимаюсь домашним хозяйством	6,6
Временно не работаю, ищу работу	5,6
Студент, учащийся	4,2
Другое	0,3

3. Обращение населения для получения государственной, муниципальной услуги:

Обращались ли Вы в 2017-2018 гг. в органы власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой?

Таблица № 1

Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)	13,1
Регистрация по месту жительства (пребывания)	11,9
Получение заграничного паспорта	11,1
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	10,8
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	10,3
Социальная поддержка (выплата пособий)	10,2
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	10,1
Государственная регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	8,9
Выплата пособий по уходу за ребенком	8,7
Подача налоговой декларации	8,5
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	8,4
Оформление (перерасчет) пенсии	7,2
Денежная компенсация за междугородный проезд	7,2
Постановка на учёт детей в детские сады	4,1
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	3,8
Социальное обслуживание граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также граждан пожилого возраста и инвалидов	3,8
Информирование о положении на рынке труда в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре	3,7
Кадастровый учет недвижимого имущества	3,3
Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП	3,3
Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости	2,6
Выдача разрешений на строительство	2,5
Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан,	2,4

предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН	
Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)	2,3
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	2,3
Предоставление дополнительных мер поддержки семей, имеющих детей, в ХМАО при рождении (усыновлении) третьего ребенка или последующих детей (Югорский семейный капитал)	2,2
Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей	1,6
Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	1,3
Организация отдыха детей в каникулярное время	1,3
Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	1,2
Предоставление мер государственной поддержки учащимся и студентам, слушателям подготовительных отделений из числа коренных малочисленных народов Севера, признанным малообеспеченными, проживающим на территории ХМАО- Югры	1,1
Предоставление земельных участков	1,1
Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	1,0
Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений	1,0
Предоставление выписки из Реестра муниципальной собственности	1,0
Постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	0,8
Выдача градостроительного плана земельного участка	0,7
Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	0,7
Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	0,7
Выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	0,6
Предоставление водных объектов, находящихся в собственности муниципальных образований, или частей таких водных объектов в пользование	0,4
Не обращался(лась)	10,9

Из всех респондентов 89,1% обращались в 2017 – 2018 году в органы власти или органы местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги.

Структура обращений респондентов, запомнивших процедуру предоставления услуги в 2017 - 2018 гг. органами власти или местного самоуправления, а также учреждениями, представляющими указанные органы

Таблица №2

Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты*	Количество
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	8,7

Получение заграничного паспорта	8,4
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)	8,1
Регистрация по месту жительства (пребывания)	7,6
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	6,9
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	6,5
Государственная регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	6,2
Социальная поддержка (выплата пособий)	6,1
Оформление (перерасчет) пенсии	5,4
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	4,9
Денежная компенсация за междугородный проезд	4,7
Выплата пособий по уходу за ребенком	4,2
Подача налоговой декларации	4,1
Информирование о положении на рынке труда в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре	2,9
Социальное обслуживание граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также граждан пожилого возраста и инвалидов	1,6
Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП	1,3
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	1,2
Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)	1,2
Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости	1,2
Кадастровый учет недвижимого имущества	1,1
Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН	1,0
Постановка на учёт детей в детские сады	1,0
Предоставление дополнительных мер поддержки семей, имеющих детей, в ХМАО при рождении (усыновлении) третьего ребенка или последующих детей (Югорский семейный капитал)	0,9
Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей	0,7
Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	0,6
Выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	0,4
Организация отдыха детей в каникулярное время	0,4
Выдача разрешений на строительство	0,4
Предоставление мер государственной поддержки учащимся и студентам, слушателям подготовительных отделений из числа коренных малочисленных народов Севера, признанным малообеспеченными, проживающим на территории ХМАО- Югры	0,3
Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	0,3
Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	0,3

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	0,3
Выдача градостроительного плана земельного участка	0,3
Постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	0,3
Предоставление земельных участков	0,2
Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений	0,1
Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	0,1
Предоставление выписки из Реестра муниципальной собственности	0,1

**Далее анализ проводится с выборкой респондентов, положительно ответивших на вопрос Таблицы №2*

Чаще всего в 2017-2018 году обращались за услугами «Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации» (8,7%) и «Получение заграничного паспорта» (8,4%). Услуга «Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)», лидировавшая ранее, опустилась на третью строку рейтинга востребованности услуг (8,1%). Для получения услуги по личным нуждам обращались 93,8% респондентов, для решения вопросов бизнес деятельности - 5,8% респондентов. 39,8% респондентов получали услугу в 2017 году, 60,2% респондентов – в 2018 году. 53,0% получали услугу в многофункциональном центре, 44,4% получили непосредственно в органе власти (органе местного самоуправления), предоставляющем услугу, на едином портале госуслуг получили услугу 19,5% опрошенных (то есть более 100% с учётом множественного выбора). Положительное решение по оказанию услуги получили 96,5% респондентов, отказ – 3,5%.

Оценка респондентами качества предоставления государственной (муниципальной) услуги
Таблица №3

Очень хорошо	52,5
Скорее хорошо	41,6
Скорее плохо	4,0
Очень плохо	0,7
Затрудняюсь ответить	1,3

Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?
Таблица №4

Муниципальное образование	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
г.Когалым	54,4	41,2	4,4	0,0	0,0
г.Лангепас	57,5	37,5	3,0	2,0	0,0

г.Мегион	68,1	20,9	6,7	3,9	0,4
г.Нижневартовск	50,2	45,6	1,2	0,6	2,3
г.Нефтеюганск	49,7	39,6	2,7	1,6	6,4
г.Нягань	40,6	48,9	9,8	0,8	0,0
г.Покачи	89,2	9,8	1,0	0,0	0,0
г.Пыть-Ях	48,6	42,8	6,9	0,7	1,0
г.Радужный	53,6	42,3	2,8	0,0	1,2
г.Сургут	48,1	44,0	7,8	0,0	0,2
г.Урай	78,4	18,9	2,7	0,0	0,0
г.Югорск	77,6	19,0	0,9	2,6	0,0
г.Ханты-Мансийск	36,7	63,1	0,0	0,0	0,0
Белоярский район	60,2	35,8	2,8	0,6	0,6
Березовский район	44,4	52,8	2,8	0,0	0,0
Кондинский район	50,0	48,5	0,0	0,0	1,5
Нижневартовский район	53,2	46,5	0,0	0,0	0,0
Нефтеюганский район	44,6	45,4	7,1	0,4	2,5
Октябрьский район	72,8	25,2	1,9	0,0	0,0
Советский район	66,7	29,6	0,9	0,9	1,9
Сургутский район	85,2	14,0	0,0	0,0	2,4
Ханты-Мансийский район	21,0	65,2	7,2	0,0	6,5
По автономному округу:	52,5	41,6	4,0	0,7	1,3

*Показатель удовлетворённости населения качеством предоставления
государственной (муниципальной) услуги
Таблица №5*

Муниципальное образование	Показатель
г.Ханты-Мансийск	99,8
Нижневартовский район	99,7
Сургутский район	99,2
г.Покачи	99,0
Кондинский район	98,5
Октябрьский район	98,0
г.Урай	97,3
Березовский район	97,2
г.Югорск	96,6
Советский район	96,3
Белоярский район	96,0
г.Радужный	95,9
г.Нижневартовск	95,8
г.Когалым	95,6
г.Лангепас	95,0
г.Сургут	92,1
г.Пыть-Ях	91,4
Нефтеюганский район	90,0
г.Нягань	89,5
г.Нефтеюганск	89,3
г.Мегион	89,0
Ханты-Мансийский район	86,2
По автономному округу:	94,1

**Как Вы оцениваете доступность
получения информации о порядке предоставления данной услуги?
(Ранжировано по «Очень хорошо»)**

Таблица №6

Муниципальное образование	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затруднились
Сургутский район	86,0	13,6	0,0	0,0	0,4
г.Покачи	80,4	18,6	0,0	0,0	1,0
г.Югорск	78,4	17,2	0,9	2,6	0,9
Октябрьский район	76,2	22,9	1,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	73,1	26,9	0,0	0,0	0,0
г.Урай	73,0	24,3	2,7	0,0	0,0
Белоярский район	69,7	28,0	1,7	0,0	0,6
г.Мегион	68,7	19,9	3,9	2,1	5,3
г.Нефтеюганск	56,1	33,2	0,5	2,1	8,0
г.Радужный	56,0	40,7	2,0	0,4	0,8
г.Лангепас	55,5	39,0	4,0	1,5	0,0
г.Нягань	54,9	36,1	9,0	0,0	0,0
Советский район	54,1	41,3	1,8	2,8	0,0
г.Нижневартовск	51,6	45,5	0,6	0,6	1,7
г.Когалым	50,7	47,8	1,5	0,0	0,0
Березовский район	48,6	41,7	8,3	0,0	1,4
г.Пыть-Ях	47,6	46,2	5,9	0,3	0,0
г.Сургут	46,6	45,8	6,7	0,2	0,7
Нефтеюганский район	44,3	43,3	5,5	1,4	5,5
Кондинский район	41,2	57,4	1,5	0,0	0,0
г.Ханты-Мансийск	31,8	68,2	0,0	0,0	0,0
Ханты-Мансийский район	13,8	66,7	15,2	0,7	3,6
По автономному округу:	54,2	40,1	3,4	0,7	1,6

94,3% опрошенных высоко оценили доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги (сумма вариантов «Очень хорошо» и «Скорее хорошо»). Наиболее высоко оценили доступность информации жители Сургутского района, Октябрьского района (99,6%) и г. Ханты-Мансийска (99,1%).

Лишь 35,1% респондентов пользовались предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги, 4,7% респондентов не знали о существовании такой возможности.

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

Таблица №7

Муниципальное образование	Да	Нет	Не знал(-а) о такой возможности
г.Сургут	55,9	37,5	6,6
г.Пыть-Ях	54,7	37,0	8,3
Сургутский район	53,7	45,9	0,4

Нефтеюганский район	50,0	43,9	6,1
г. Урай	48,6	51,4	0,0
г. Нефтеюганск	45,6	46,7	7,8
г. Покачи	43,1	54,9	2,0
г. Мегион	37,8	61,1	1,1
Нижневартовский район	36,7	63,3	0,0
г. Радужный	36,3	61,3	2,4
г. Когалым	35,3	63,2	1,5
Березовский район	33,3	63,9	2,8
г. Лангепас	33,0	67,0	0,0
г. Югорск	28,7	70,4	0,9
Октябрьский район	26,7	73,3	0,0
Кондинский район	25,0	75,0	0,0
г. Нижневартовск	18,9	72,0	9,1
Ханты-Мансийский район	18,1	60,9	21,0
Советский район	17,4	78,9	3,7
г. Ханты-Мансийск	14,5	81,1	4,4
Белоярский район	11,4	86,4	2,3
г. Нягань	7,5	92,5	0,0
По автономному округу:	35,1	60,2	4,7

Из тех респондентов, кто не знал о предварительной записи, 21,0% проживают в Ханты-Мансийском районе. Респонденты, активно пользующиеся предварительной записью, проживают в г. Сургуте (55,9%), Сургутском районе (53,7%) и Пыть-Яхе (54,7%). 92,5% респондентов, проживающих в г. Нягани, не пользуются предварительной записью, хотя знают о ней. 60,2% жителей автономного округа не пользуются предварительной записью для получения государственной (муниципальной) услуги.

4. Оценка населением инфраструктурных условий для оказания услуг и результативности обращений:

При Вашем посещении имелось ли специально окно (кабинет) в органе власти или местного самоуправления, где обслуживались только заявители по предварительной записи?

Таблица № 8

Муниципальное образование	Да	Нет	Затруднились
г. Урай	73,0	27,0	0,0
г. Нефтеюганск	58,5	24,6	16,9
г. Пыть-Ях	54,8	16,7	28,4
г. Сургут	52,8	18,6	28,5
Нефтеюганский район	52,6	30,5	16,8
г. Радужный	44,8	31,5	23,8
г. Нижневартовск	42,0	10,0	48,0
г. Покачи	40,2	23,5	36,3
Сургутский район	39,9	38,3	21,8

г.Мегион	36,9	14,3	48,7
г.Лангепас	33,5	44,5	22,0
Советский район	33,0	13,8	53,2
Нижневартовский район	27,0	70,3	2,7
г.Ханты-Мансийск	24,1	19,5	56,3
Белоярский район	19,4	50,3	30,3
Березовский район	16,7	73,6	9,7
Кондинский район	16,2	82,4	1,5
Ханты-Мансийский район	15,2	18,1	66,7
г.Когалым	13,6	81,8	4,5
Октябрьский район	11,9	78,2	9,9
г.Югорск	10,0	49,1	40,9
г.Нягань	2,3	76,7	21,1
По автономному округу:	37,3	30,4	32,3

37,3% респондентов отмечают наличие специального окна или кабинета в органе власти, где обслуживались заявители по предварительной записи. 32,3% затруднились с ответом.

Сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами услуги?

Таблица № 9

Муниципальное образование	Ни разу	Один раз	Два раза	Три раза	От 4 до 10 раз	Более 10 раз
Октябрьский район	20,5	43,2	35,2	0,0	1,1	0,0
г.Когалым	8,8	77,9	10,3	2,9	0,0	0,0
Кондинский район	7,2	81,2	11,6	0,0	0,0	0,0
Сургутский район	4,6	65,4	22,9	2,5	3,8	0,8
г.Югорск	4,3	49,1	34,5	5,2	6,9	0,0
г.Пыть-Ях	3,3	59,0	34,7	3,0	0,0	0,0
г.Покачи	2,9	71,6	14,7	7,8	2,0	1,0
Ханты-Мансийский район	2,9	64,5	19,6	10,1	2,9	0,0
г.Сургут	2,6	60,3	34,7	2,4	0,0	0,0
Нижневартовский район	2,5	58,8	31,3	5,0	2,5	0,0
г.Мегион	2,1	60,6	28,7	4,3	4,3	0,0
Нефтеюганский район	1,3	63,4	24,7	4,7	5,5	0,4
Советский район	0,9	85,2	6,5	4,6	2,8	0,0
г.Ханты-Мансийск	0,8	72,7	20,9	4,6	1,0	0,0
г.Нефтеюганск	0,6	76,8	20,3	0,6	1,7	0,0
Белоярский район	0,6	72,2	22,2	3,4	1,7	0,0
г.Радужный	0,4	57,7	27,4	11,7	2,8	0,0
г.Нижневартовск	0,2	49,3	46,4	2,1	2,1	0,0
г.Лангепас	0,0	60,0	28,7	7,7	3,6	0,0
г.Нягань	0,0	51,9	44,4	2,3	0,8	0,8
г.Урай	0,0	32,4	64,9	2,7	0,0	0,0
Березовский район	0,0	96,2	3,8	0,0	0,0	0,0
По автономному округу:	2,2	62,5	29,0	4,1	2,1	0,1

Среднее количество обращений по муниципальным образованиям составило от одного до двух раз. 72,8% респондентов устроило количество обращений, которое потребовалось для сбора документов. 91,4% респондентов, проживающих в Сургутском районе, 97,3% г. Урая удовлетворены количеством обращений. Только 47,1% опрошенных Ханты-Мансийского района удовлетворены количеством обращений. 91,3% респондентов, получивших государственную (муниципальную) услугу, удовлетворены количеством обращений, потребовавшимся для сбора документов (при сложении значений вариантов «Да» и «Скорее да»).

Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?

Ранжировано по колонке «да»

Таблица № 10

Муниципальное образование	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затруднились
г.Урай	97,3	2,7	0,0	0,0	0,0
Сургутский район	91,4	7,0	0,4	0,0	1,2
Октябрьский район	90,3	9,7	0,0	0,0	0,0
Белоярский район	88,6	6,3	1,1	2,9	1,1
г.Покачи	87,3	5,9	0,0	4,9	2,0
г.Когалым	86,8	8,8	4,4	0,0	0,0
г.Югорск	86,8	7,0	0,9	5,3	0,0
г.Мегион	84,8	7,1	3,2	4,2	0,7
Нижневартовский район	82,9	13,2	2,6	1,3	0,0
Березовский район	80,6	16,7	2,8	0,0	0,0
г.Нягань	78,6	15,3	5,3	0,8	0,0
г.Радужный	75,8	18,1	2,4	3,2	0,4
г.Нефтеюганск	75,7	16,2	3,8	2,7	1,6
Кондинский район	69,1	29,4	0,0	0,0	1,5
г.Нижневартовск	68,0	28,4	2,7	0,6	0,2
Советский район	67,9	23,9	5,5	0,9	1,8
г.Сургут	66,3	14,9	13,0	5,9	0,0
Нефтеюганский район	64,3	18,4	9,8	4,1	3,4
г.Ханты-Мансийск	64,2	33,4	2,3	0,0	0,0
г.Пыть-Ях	64,0	14,0	13,0	9,0	0,0
г.Лангепас	59,8	28,6	8,0	3,5	0,0
Ханты-Мансийский район	47,1	46,4	3,6	2,2	0,7
По автономному округу:	72,8	18,5	5,1	2,9	0,6

88,9% опрошенных заявили о получении услуги с первого раза. Среди муниципалитетов лидируют г. Урай (99,9%), Кондинский район (99,0%), Берёзовский район (98,6%), г. Ханты-Мансийск (98,5%).

Удалось ли Вам подать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?
Таблица № 11

Муниципальное образование	Да	Нет
г. Урай	99,9	0,0
Кондинский район	99,0	0,0
Березовский район	98,6	1,4
г. Ханты-Мансийск	98,5	1,5
г. Нижневартовск	97,0	3,0
г. Нягань	97,0	3,0
Октябрьский район	96,8	3,2
Сургутский район	96,6	3,4
г. Югорск	96,5	3,5
г. Радужный	94,7	5,3
г. Покачи	94,1	5,9
Нижневартовский район	92,1	7,9
Советский район	91,7	8,3
г. Мегион	91,1	8,9
г. Когалым	88,2	11,8
Белоярский район	86,4	13,6
г. Нефтеюганск	85,1	14,9
г. Лангепас	83,4	16,6
Ханты-Мансийский район	79,7	20,3
Нефтеюганский район	79,5	20,5
г. Сургут	76,1	23,9
г. Пыть-Ях	74,0	26,0
По автономному округу:	88,9	11,1

Наиболее распространенные причины неудачной попытки подачи документов для получения услуги – «Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов» (47,2%), «Документы не были приняты, так как они были неправильно заполнены (ошибки)» (41,1%).

Причины неудачной подачи документов
(ранжировано по колонке «Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов»)

Таблица № 12

Муниципальное образование	Документы не были приняты, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные законодательством	Не удалось подать документы в связи с большой очередью	Другая причина
г. Когалым	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0
Ханты-Мансийский район	51,9	66,7	0,0	14,8	0,0

г.Сургут	40,7	54,8	0,7	8,1	0,0
г.Пыть-Ях	36,4	54,5	0,0	10,4	0,0
г.Лангепас	33,3	53,3	0,0	3,3	10,0
Советский район	0,0	50,0	10,0	10,0	40,0
Нижневартовский район	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0
Нефтеюганский район	46,4	41,1	1,8	17,9	8,9
г.Покачи	40,0	40,0	40,0	0,0	0,0
г.Нижневартовск	71,4	35,7	14,3	14,3	7,1
г.Нефтеюганск	50,0	35,7	7,1	25,0	3,6
г.Радужный	28,6	35,7	7,1	14,3	14,3
г.Мегион	30,4	34,8	13,0	4,3	39,1
Белоярский район	30,4	34,8	4,3	8,7	26,1
Октябрьский район	50,0	25,0	0,0	0,0	25,0
г.Ханты-Мансийск	77,8	22,2	0,0	0,0	0,0
Сургутский район	44,4	22,2	11,1	0,0	22,2
г.Югорск	50,0	16,7	0,0	0,0	33,3
г.Нягань	33,3	0,0	0,0	66,7	0,0
Березовский район	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
По автономному округу:	41,1	47,2	3,1	10,4	7,4

89,3% всех опрошенных в той или иной степени устраивает количество документов, необходимых для получения услуги. Наибольшее число удовлетворенных количеством документов, необходимых для получения услуги, зафиксировано в г. Урае (97,3%) и Октябрьском районе (86,5%), подробнее – в Таблице 13.

Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?

Таблица № 13

Муниципальное образование	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затруднились ответить
г.Урай	97,3	2,7	0,0	0,0	0,0
Октябрьский район	86,5	13,5	0,0	0,0	0,0
г.Покачи	86,3	3,9	2,0	4,9	2,9
г.Югорск	86,0	8,8	0,9	3,5	0,9
Сургутский район	85,1	12,4	1,7	0,4	0,4
Белоярский район	83,5	12,5	2,3	1,7	0,0
г.Мегион	79,4	11,0	3,2	6,0	0,4
г.Радужный	73,0	23,8	1,2	0,8	1,2
Березовский район	72,2	26,4	1,4	0,0	0,0
г.Когалым	71,6	19,4	9,0	0,0	0,0
г.Нягань	71,2	28,0	0,8	0,0	0,0
Нижневартовский район	64,5	30,3	3,9	1,3	0,0
г.Нижневартовск	61,7	32,2	5,4	0,6	0,0
г.Лангепас	58,7	32,7	5,1	3,1	0,5
г.Нефтеюганск	50,5	38,2	3,8	2,7	4,8
Кондинский район	50,0	45,6	2,9	1,5	0,0
Нефтеюганский район	45,1	33,3	14,6	4,2	2,8
Советский район	44,3	46,4	8,2	1,0	0,0

Ханты-Мансийский район	39,9	43,5	12,3	4,3	0,0
г.Сургут	38,9	37,6	16,4	7,0	0,0
г.Пыть-Ях	38,3	37,6	17,4	6,7	0,0
г.Ханты-Мансийск	37,9	55,5	6,6	0,0	0,0
По автономному округу:	58,9	30,4	7,2	2,9	0,6

51,1% респондентов, обратившихся за получением услуги, не знают о запрете требовать от граждан документы, которые имеются в распоряжении других органов власти. Наибольшее количество тех, кто не знает о таком запрете, зафиксировано в г.Югорске (90,0%) и г.Мегионе (84,9%). Знают о запрете 94,6% респондентов г. Урая, 73,0% Сургутского района, 74,5% г. Покачи.

Знаете ли Вы о существующем запрете требовать от граждан, обратившихся за получением услуги, информацию и документы, которые имеются в распоряжении других органов власти?

Ранжировано по колонке «Нет»

Таблица № 14

Муниципальное образование	Да	Нет
г.Югорск	10,0	90,0
г.Мегион	15,1	84,9
Советский район	21,1	78,9
г.Нижневартовск	21,9	78,1
Кондинский район	29,4	70,6
г.Нягань	33,8	66,2
Нижневартовский район	43,0	57,0
г.Лангепас	44,5	55,5
Ханты-Мансийский район	46,4	53,6
Нефтеюганский район	50,6	49,4
г.Когалым	52,2	47,8
Октябрьский район	54,3	45,7
г.Ханты-Мансийск	54,8	45,2
г.Радужный	56,5	43,5
Белоярский район	57,1	42,9
г.Нефтеюганск	57,2	42,8
г.Сургут	61,2	38,8
г.Пыть-Ях	63,3	36,7
Березовский район	68,1	31,9
Сургутский район	73,0	27,0
г.Покачи	74,5	25,5
г.Урай	94,6	5,4
По автономному округу:	48,9	51,1

Более половины респондентов устраивает размер государственной пошлины (52,7%), не устраивает – 18,0% опрошенных. Около трети затруднились с ответом.

*Если получение услуги предполагало уплату государственной пошлины, то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма пошлины?
Ранжировано по значению «Да»*

Таблица № 15

Муниципальное образование	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затруднились
Октябрьский район	69,8	20,6	3,2	4,8	1,6
г.Урай	65,0	35,0	0,0	0,0	0,0
г.Нефтеюганск	60,0	18,3	5,6	2,8	13,3
г.Радужный	54,8	23,4	5,2	10,9	5,6
Сургутский район	50,7	18,9	5,0	7,5	17,9
г.Когалым	44,2	37,2	14,0	2,3	2,3
г.Покачи	44,1	13,7	10,8	8,8	22,5
Белоярский район	43,4	11,4	1,7	8,6	34,9
Нефтеюганский район	40,1	24,0	8,2	9,3	18,3
г.Ханты-Мансийск	39,6	13,4	17,6	1,1	28,3
Березовский район	35,4	21,5	4,6	0,0	38,5
г.Нижневартовск	32,0	27,0	5,0	1,2	34,9
Ханты-Мансийский район	30,4	14,5	20,3	10,9	23,9
Нижневартовский район	28,6	11,4	0,0	2,9	57,1
г.Лангепас	25,5	31,0	5,0	7,0	31,5
г.Пыть-Ях	23,1	12,4	12,7	8,7	43,1
г.Сургут	23,1	16,2	12,5	10,1	38,1
г.Мегион	16,5	16,5	5,1	16,8	45,1
г.Нягань	14,3	11,9	4,8	19,0	50,0
г.Югорск	13,3	1,0	2,9	70,5	12,4
Кондинский район	11,6	52,2	5,8	14,5	15,9
Советский район	5,9	27,5	31,4	13,7	21,6
По автономному округу:	33,5	19,2	8,7	9,3	29,3

Каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги из расчёта «одна услуга - один человек»? (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные

Таблица № 16

Муниципальное образование	Затрат нет	До 100 рублей	100-500 рублей	600-1000 рублей	Более 1000 рублей
Нижневартовский район	78,9	0,0	15,5	0,0	5,6
г.Радужный	66,9	0,0	8,5	3,6	21,0
г.Нижневартовск	54,1	0,7	10,5	1,3	33,4
Белоярский район	50,3	0,0	25,4	5,9	18,3
г.Покачи	49,0	0,0	11,8	6,9	32,4
Ханты-Мансийский район	48,6	1,4	11,6	11,6	26,8
г.Лангепас	48,2	2,2	21,9	2,2	25,5
Октябрьский район	45,2	0,0	27,4	1,6	25,8
г.Пыть-Ях	44,0	0,0	17,0	13,0	26,0
г.Сургут	44,0	0,0	17,2	12,8	26,0
Нефтеюганский район	43,7	0,8	22,0	6,3	27,2
г.Нефтеюганск	42,8	0,0	15,7	10,2	31,3

Сургутский район	42,3	0,6	25,8	3,1	28,2
г.Югорск	40,0	10,0	30,0	10,0	10,0
г.Ханты-Мансийск	39,4	0,8	30,3	1,3	28,2
Кондинский район	23,1	0,0	15,4	0,0	61,5
Березовский район	20,0	3,3	23,3	6,7	46,7
г.Когалым	14,9	0,0	23,4	6,4	55,3
Советский район	5,3	0,0	23,7	2,6	68,4
г.Нягань	3,8	0,0	38,5	1,9	55,8
г.Мегион	2,8	0,9	29,6	19,4	47,2
г.Урай	0,0	0,0	20,0	0,0	80,0
По автономному округу:	44,6	0,5	19,1	6,6	29,2

Структура затрат на полученную услугу выглядит следующим образом: 44,6% респондентам услуга предоставлена бесплатно, у 29,9% респондентов затраты на услугу превысили 1000 рублей, у 19,1% респондентов затраты составили от 100 до 500 рублей. 98,7% опрошенных отрицают наличие коррупционной составляющей при оказании услуги. 1,3% респондентов отметили отдельные факты коррупционных проявлений при оказании услуги.

Более двух третей респондентов (77,4%) получили услугу в установленные сроки, 3,8% респондентов не получили услугу в установленный срок.

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

Ранжировано по значению «Да»

Таблица № 17

Муниципальное образование	Да	Нет	Затруднились
г.Урай	99,8	0,0	0,2
г.Нягань	99,2	0,8	0,0
Октябрьский район	99,0	1,0	0,0
Березовский район	98,6	1,4	0,0
г.Югорск	96,5	0,9	2,6
г.Покачи	96,1	2,0	2,0
Кондинский район	95,6	0,0	4,4
Нижневартовский район	93,6	3,8	2,6
г.Радужный	93,5	6,5	0,0
Сургутский район	92,9	0,0	7,1
г.Когалым	92,6	7,4	0,0
г.Мегион	92,2	5,7	2,1
г.Ханты-Мансийск	92,2	2,3	5,4
г.Лангепас	91,0	6,0	3,0
Белоярский район	82,3	3,4	14,3
Нефтеюганский район	72,6	5,3	22,2
г.Нефтеюганск	71,1	1,6	27,3
Ханты-Мансийский район	66,7	2,2	31,2
г.Пыть-Ях	59,0	5,3	35,7

г. Нижневартовск	56,9	2,7	40,3
г. Сургут	56,5	6,8	36,7
Советский район	22,9	4,8	72,4
По автономному округу:	77,4	3,8	18,8

5. Оценка времени ожидания получения услуги населением:

Структура временных затрат представлена в Таблице 18. Около двух третей услуг (58,2%) оказываются в срок до 30 дней. Треть услуг оказывается в срок до 7 дней, 10,7% услуг оказываются в течение одного дня.

Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в орган власти (учреждение) до получения конечного результата?

Таблица № 18

Муниципальное образование	1 день	1-7 дней	До 30 дней	Более 30 дней	Несколько месяцев	До 1 часа
г. Когалым	2,9	38,2	42,6	4,4	10,3	1,5
г. Лангепас	10,1	31,2	45,2	7,0	6,5	0,0
г. Мегион	27,3	25,3	36,8	2,8	7,9	0,0
г. Нижневартовск	1,0	20,7	76,0	0,8	1,0	0,4
г. Нефтеюганск	8,8	25,4	62,4	1,1	2,2	0,0
г. Нягань	4,7	16,5	59,8	18,9	0,0	0,0
г. Покачи	22,5	31,4	40,2	0,0	5,9	0,0
г. Пыть-Ях	4,0	21,3	68,7	3,0	3,0	0,0
г. Радужный	14,1	21,0	59,7	0,4	3,6	1,2
г. Сургут	3,7	19,6	69,8	3,7	3,1	0,2
г. Урай	0,0	40,5	56,8	0,0	2,7	0,0
г. Югорск	19,8	29,7	41,4	2,7	6,3	0,0
г. Ханты-Мансийск	28,0	22,8	44,3	0,0	1,3	3,6
Белоярский район	2,4	32,3	57,5	0,0	6,6	1,2
Березовский район	21,9	31,3	46,9	0,0	0,0	0,0
Кондинский район	1,8	5,5	92,7	0,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	13,8	22,5	61,3	1,3	1,3	0,0
Нефтеюганский район	8,9	24,1	57,8	3,4	5,9	0,0
Октябрьский район	7,6	53,3	29,3	9,8	0,0	0,0
Советский район	5,7	24,8	66,7	1,0	1,9	0,0
Сургутский район	4,4	23,6	61,8	3,6	6,2	0,4
Ханты-Мансийский район	29,2	16,1	43,8	0,7	6,6	3,6
По автономному округу:	10,7	24,0	58,2	2,8	3,7	0,7

86,3% респондентов устраивает срок предоставления государственной (муниципальной) услуги. Срок ожидания в очереди (на подачу запроса) в среднем составляет в пределах «Без ожидания и до 30 минут» в 82,7% случаях. Время ожидания в очереди на получение результата в таком же интервале зафиксировано в 90,8% случаях.

Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?**Таблица № 18**

Муниципальное образование	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затруднились
г.Когалым	65,7	23,9	10,4	0,0	0,0
г.Лангепас	39,8	46,1	8,9	5,2	0,0
г.Мегион	73,4	10,8	3,6	10,4	1,8
г.Нижневартовск	66,0	31,5	1,4	0,6	0,4
г.Нефтеюганск	60,8	29,0	3,8	2,7	3,8
г.Нягань	40,6	33,1	18,8	6,8	0,8
г.Покачи	87,3	7,8	2,0	2,0	1,0
г.Пыть-Ях	48,7	27,7	13,7	10,0	0,0
г.Радужный	66,5	24,6	4,8	3,6	0,4
г.Сургут	44,4	29,8	15,2	10,6	0,0
г.Урай	97,2	2,8	0,0	0,0	0,0
г.Югорск	84,7	4,5	5,4	4,5	0,9
г.Ханты-Мансийск	31,3	54,8	12,9	0,5	0,5
Белоярский район	72,7	18,8	2,3	3,4	2,8
Березовский район	48,6	38,9	12,5	0,0	0,0
Кондинский район	49,1	50,9	0,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	78,5	17,7	2,5	1,3	0,0
Нефтеюганский район	49,7	31,9	9,4	4,9	4,2
Октябрьский район	90,5	7,6	1,9	0,0	0,0
Советский район	48,1	37,0	9,3	4,6	0,9
Сургутский район	82,4	10,2	2,5	1,6	3,3
Ханты-Мансийский район	26,1	52,2	10,1	7,2	4,3
По автономному округу:	57,2	29,1	7,9	4,6	1,2

Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов). Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги?

Муниципальное образование	Без ожидания	5-30 минут	30-60 минут	1-2 часа	Более 2-х часов
г.Когалым	62,1	36,4	1,5	0,0	0,0
г.Лангепас	14,0	74,5	8,0	1,5	2,0
г.Мегион	56,6	29,0	3,6	9,0	1,8
г.Нижневартовск	28,1	59,5	6,6	5,0	0,8
г.Нефтеюганск	45,6	16,5	23,4	12,0	2,5
г.Нягань	3,8	73,7	19,5	3,0	0,0
г.Покачи	61,8	35,3	2,9	0,0	0,0
г.Пыть-Ях	55,3	10,7	10,3	15,3	8,3
г.Радужный	37,1	49,2	8,5	4,4	0,8
г.Сургут	55,8	12,8	15,5	8,8	7,1
г.Урай	50,0	38,9	5,6	5,6	0,0
г.Югорск	13,3	73,3	10,7	2,7	0,0
г.Ханты-Мансийск	19,2	71,2	7,8	1,8	0,0
Белоярский район	38,1	59,1	1,7	1,1	0,0
Березовский район	60,8	35,3	2,0	2,0	0,0
Кондинский район	67,7	27,7	1,5	3,1	0,0

Нижневартовский район	51,4	45,7	2,9	0,0	0,0
Нефтеюганский район	33,0	36,7	15,7	13,1	1,5
Октябрьский район	58,6	39,4	1,0	1,0	0,0
Советский район	66,7	29,5	0,0	2,9	1,0
Сургутский район	50,4	47,8	0,4	0,0	1,3
Ханты-Мансийский район	24,6	42,0	28,3	4,3	0,7
По автономному округу:	40,3	42,4	9,4	5,7	2,2

Динамика качества предоставления услуг за последние шесть лет: 45,3% респондентов отмечают улучшение качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, 17,2% опрошенных не видят изменений ни в лучшую, ни в худшую сторону, 2,1% уверены, что качество предоставления услуг ухудшилось.

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

Таблица № 19

Муниципальное образование	Улучшилось	Скорее улучшилось	Осталось без изменений	Скорее ухудшилось	Ухудшилось	Запутались	Не получал(а) данную услугу ранее
г.Когалым	32,8	37,3	9,0	1,5	0,0	0,0	19,4
г.Лангепас	2,0	25,5	25,5	5,5	1,0	4,5	36,0
г.Мегион	18,5	6,8	17,4	0,4	2,5	4,3	50,2
г.Нижневартовск	35,8	20,8	8,6	0,2	0,4	1,4	32,7
г.Нефтеюганск	17,6	12,8	12,8	0,5	0,0	3,7	52,4
г.Нягань	43,6	27,8	18,8	0,8	0,0	2,3	6,8
г.Покачи	34,3	3,9	9,8	0,0	0,0	1,0	51,0
г.Пыть-Ях	22,8	26,2	22,8	3,4	0,0	3,8	21,0
г.Радужный	24,2	22,6	10,1	0,4	0,8	4,4	37,5
г.Сургут	24,9	26,0	21,0	4,0	0,4	2,9	20,8
г.Урай	18,9	48,6	16,2	0,0	0,0	0,0	16,2
г.Югорск	49,1	8,0	17,9	0,9	0,0	7,1	17,0
г.Ханты-Мансийск	12,4	5,8	32,3	0,0	0,3	16,9	32,3
Белоярский район	39,5	11,6	14,0	0,6	0,6	4,1	29,7
Березовский район	29,6	19,7	22,5	2,8	5,6	8,5	11,3
Кондинский район	26,1	47,8	13,0	0,0	0,0	2,9	10,1
Нижневартовский район	34,2	6,3	6,3	1,3	0,0	0,0	51,9
Нефтеюганский район	20,1	24,6	19,7	3,5	0,7	6,3	25,0
Октябрьский район	73,3	11,4	4,8	0,0	0,0	4,8	5,7
Советский район	19,3	35,8	26,6	0,0	0,9	0,9	16,5
Сургутский район	46,1	8,7	3,7	0,4	0,0	4,6	36,5
Ханты-Мансийский район	5,1	12,3	20,3	0,7	0,0	15,9	45,7
По автономному округу:	26,6	18,7	17,2	1,5	0,6	5,1	30,3

73,0% опрошенных заявили, что знакомы с административным регламентом (стандартом услуги), устанавливающим порядок предоставления данной услуги.

6. Уровень удовлетворенности органами власти (местного самоуправления), а также учреждений, предоставляющих данную услугу

Таблица № 20

Муниципальное образование	<i>Вежливость</i>				
	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
г.Когалым	48,5	41,2	10,3	0,0	0,0
г.Лангепас	68,5	28,0	3,0	0,5	0,0
г.Мегион	79,4	10,6	3,2	1,8	5,0
г.Нижневартовск	67,6	30,9	1,0	0,0	0,4
г.Нефтеюганск	81,8	15,5	1,1	0,0	1,6
г.Нягань	62,4	23,3	14,3	0,0	0,0
г.Покачи	86,3	9,8	0,0	1,0	2,9
г.Пыть-Ях	53,3	45,0	1,7	0,0	0,0
г.Радужный	74,6	23,0	1,2	0,8	0,4
г.Сургут	53,3	44,1	2,4	0,2	0,0
г.Урай	91,9	5,4	2,7	0,0	0,0
г.Югорск	90,5	6,9	0,0	0,0	2,6
г.Ханты-Мансийск	35,1	64,7	0,3	0,0	0,0
Белоярский район	91,5	5,1	0,6	1,1	1,7
Березовский район	88,9	9,7	1,4	0,0	0,0
Кондинский район	82,6	17,4	0,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	92,5	3,8	3,8	0,0	0,0
Нефтеюганский район	56,6	33,0	5,2	3,5	1,7
Октябрьский район	84,0	15,0	0,0	0,0	1,0
Советский район	79,8	19,3	0,0	0,0	0,9
Сургутский район	93,9	5,3	0,4	0,0	0,4
Ханты-Мансийский район	34,3	58,4	2,9	0,0	4,4
По автономному округу:	67,0	29,4	2,2	0,5	1,0

Таблица № 21

Муниципальное образование	<i>Профессионализм</i>				
	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
г.Когалым	31,3	61,2	6,0	1,5	0,0
г.Лангепас	62,5	33,5	3,0	1,0	0,0
г.Мегион	80,8	8,9	2,5	2,1	5,7
г.Нижневартовск	59,7	27,0	2,5	0,4	10,5
г.Нефтеюганск	75,4	18,7	2,1	0,0	3,7
г.Нягань	66,9	21,8	11,3	0,0	0,0
г.Покачи	88,2	7,8	0,0	0,0	3,9
г.Пыть-Ях	56,0	43,0	1,0	0,0	0,0

г.Радужный	66,5	28,6	2,8	0,8	1,2
г.Сургут	57,5	41,2	1,1	0,0	0,2
г.Урай	94,6	2,7	2,7	0,0	0,0
г.Югорск	88,8	6,9	1,7	0,9	1,7
г.Ханты-Мансийск	39,4	57,8	2,8	0,0	0,0
Белоярский район	78,3	16,0	0,6	1,1	4,0
Березовский район	70,3	25,0	0,0	0,0	4,7
Кондинский район	60,9	39,1	0,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	96,2	1,3	2,6	0,0	0,0
Нефтеюганский район	50,7	38,8	3,6	2,2	4,7
Октябрьский район	84,0	14,0	1,0	0,0	1,0
Советский район	82,4	14,8	1,9	0,0	0,9
Сургутский район	91,8	7,4	0,4	0,0	0,4
Ханты-Мансийский район	29,7	58,7	5,8	2,2	3,6
По автономному округу:	64,4	30,1	2,4	0,6	2,6

Таблица № 22

Муниципальное образование	<i>Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)</i>				
	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
г.Когалым	57,4	38,9	1,9	1,9	0,0
г.Лангепас	55,5	38,5	4,0	1,5	0,5
г.Мегион	70,5	11,5	7,2	7,6	3,2
г.Нижневартовск	72,9	24,4	1,4	1,0	0,2
г.Нефтеюганск	60,5	28,2	4,0	4,5	2,8
г.Нягань	33,8	18,5	20,0	26,9	0,8
г.Покачи	97,1	1,0	1,0	0,0	1,0
г.Пыть-Ях	59,0	12,3	10,0	18,3	0,3
г.Радужный	73,8	17,7	3,6	4,8	0,0
г.Сургут	60,3	12,1	10,1	17,4	0,2
г.Урай	83,3	8,3	2,8	5,6	0,0
г.Югорск	86,1	3,5	1,7	4,3	4,3
г.Ханты-Мансийск	38,3	59,9	0,5	1,3	0,0
Белоярский район	78,3	12,6	6,3	1,1	1,7
Березовский район	64,8	23,9	8,5	2,8	0,0
Кондинский район	72,7	25,8	1,5	0,0	0,0
Нижневартовский район	94,1	4,4	1,5	0,0	0,0
Нефтеюганский район	41,7	29,4	13,1	11,9	4,0
Октябрьский район	88,0	9,0	2,0	0,0	1,0
Советский район	74,8	19,6	1,9	1,9	1,9
Сургутский район	90,5	8,7	0,4	0,0	0,4
Ханты-Мансийский район	34,1	45,7	12,3	6,5	1,4
По автономному округу:	64,1	22,4	5,7	6,8	1,0

Таблица № 22

Муниципальное образование	<i>Время ожидания в очереди на получение результата услуги</i>				
	Да	Скорее	Скорее	Нет	Трудно

		да	нет		сказать
г.Когалым	58,8	30,9	10,3	0,0	0,0
г.Лангепас	52,5	40,5	5,5	1,5	0,0
г.Мегион	72,9	10,1	5,5	5,5	6,0
г.Нижневартовск	69,9	27,3	1,8	0,9	0,0
г.Нефтеюганск	75,1	16,9	1,1	4,0	2,8
г.Нягань	68,2	19,4	6,2	6,2	0,0
г.Покачи	99,0	1,0	0,0	0,0	0,0
г.Пыть-Ях	72,0	9,0	7,0	12,0	0,0
г.Радужный	69,8	25,0	2,8	2,4	0,0
г.Сургут	71,3	10,6	8,8	9,3	0,0
г.Урай	72,0	24,0	0,0	4,0	0,0
г.Югорск	87,0	5,2	0,9	1,7	5,2
г.Ханты-Мансийск	37,2	60,3	1,3	1,3	0,0
Белоярский район	83,5	10,2	2,8	0,6	2,8
Березовский район	67,6	28,2	4,2	0,0	0,0
Кондинский район	71,2	27,3	1,5	0,0	0,0
Нижневартовский район	91,8	4,1	0,0	0,0	4,1
Нефтеюганский район	58,8	22,1	9,0	8,6	1,5
Октябрьский район	90,0	8,0	2,0	0,0	0,0
Советский район	87,0	9,3	1,9	1,9	0,0
Сургутский район	91,6	7,2	0,4	0,0	0,8
Ханты-Мансийский район	37,0	48,6	10,1	2,2	2,2
По автономному округу:	68,8	21,8	4,4	4,0	1,0

По мнению респондентов, в учреждениях, предоставляющих государственные услуги, имеется много необходимых элементов для комфорта посетителей, в первую очередь, стулья (скамьи) для посетителей (отмечают 85,7%), информационные стенды (отметили 73,3% респондентов), столы для работы с документами (называют 78,8% опрошенных). При этом, о том, что в указанных учреждениях есть все необходимое для комфорта посетителей, делают вывод только 2,5% опрошенных респондентов.

Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?

Таблица № 23

Стулья (скамьи) для посетителей	85,7
Стол для работы с документами	78,8
Информационный стенд	73,3
Пандусы для инвалидов	62,8
Организована «электронная очередь»	54,1
Консультант	49,4
Туалеты	47,8
Кондиционер	46,4
Справочное бюро для информирования посетителей	42,7
Инфомат	41,7
Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	39,5
Гардероб	30,2

Копировальный аппарат для посетителей	28,4
Предоставляются услуги нотариуса	20,3
Имеется все, что перечислено выше	2,5

94,3% респондентов устраивают условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях). 73,8% опрошенных не столкнулись с трудностями при получении услуги. Большие очереди отметили 8,5% респондентов, требование избыточного количества документов и сведений отметили 7,8% опрошенных. Соответствующие пожелания на будущее отметили респонденты, отвечая на вопрос «Что для Вас имеет наибольшее значение при получении Вами услуги в будущем?».

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

Таблица № 24

Муниципальное образование	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затруднились
г.Когалым	43,3	50,0	6,7	0,0	0,0
г.Лангепас	47,5	46,0	4,0	2,5	0,0
г.Мегион	82,5	9,0	3,4	2,2	3,0
г.Нижневартовск	75,4	21,7	2,9	0,0	0,0
г.Нефтеюганск	58,9	36,2	2,2	0,0	2,7
г.Нягань	39,1	36,1	18,8	6,0	0,0
г.Покачи	85,3	9,8	1,0	0,0	3,9
г.Пыть-Ях	50,3	43,3	6,0	0,3	0,0
г.Радужный	67,3	31,5	0,0	1,2	0,0
г.Сургут	52,1	41,9	5,9	0,2	0,0
г.Урай	86,1	13,9	0,0	0,0	0,0
г.Югорск	94,0	2,6	1,7	0,0	1,7
г.Ханты-Мансийск	48,2	51,8	0,0	0,0	0,0
Белоярский район	77,8	17,0	1,7	0,6	2,8
Березовский район	54,5	38,6	4,5	2,3	0,0
Кондинский район	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	97,1	1,4	0,0	1,4	0,0
Нефтеюганский район	52,1	37,6	7,6	0,8	1,9
Октябрьский район	90,0	8,0	2,0	0,0	0,0
Советский район	80,7	10,1	9,2	0,0	0,0
Сургутский район	88,4	11,6	0,0	0,0	0,0
Ханты-Мансийский район	64,5	27,5	2,9	2,2	2,9
По автономному округу:	64,7	29,6	4,0	0,9	0,9

С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?

Таблица № 24

Ни с какими	73,8
Большие очереди	8,5
Требование избыточных документов, сведений	7,8

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

7. Оценка уровня удовлетворённости получения услуг в МФЦ:

Практически все респонденты слышали о возможности получать услуги в многофункциональном центре (97,8%). Удовлетворены качеством предоставления услуг в многофункциональном центре 90,1% респондентов.

Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

Таблица № 25

Муниципальное образование	Знаю	Что-то слышал	Слышу сейчас впервые	Затруднились
г.Когалым	89,2	10,0	0,0	0,8
г.Лангепас	72,9	25,1	1,3	0,7
г.Мегион	93,0	4,5	2,1	0,3
г.Нижневартовск	95,7	1,2	1,9	1,2
г.Нефтеюганск	90,5	7,3	1,3	1,0
г.Нягань	92,4	5,7	1,9	0,0
г.Покачи	96,9	0,5	1,5	1,0
г.Пыть-Ях	99,3	0,0	0,0	0,7
г.Радужный	92,6	2,7	4,3	0,3
г.Сургут	97,4	0,4	0,2	2,0
г.Урай	86,5	6,9	3,5	3,1
г.Югорск	89,9	10,1	0,0	0,0
г.Ханты-Мансийск	89,9	9,2	0,0	0,9
Белоярский район	94,2	4,2	1,6	0,0

Березовский район	80,6	19,4	0,0	0,0
Кондинский район	0,0	100,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	89,7	6,1	1,2	3,0
Нефтеюганский район	90,9	8,7	0,0	0,3
Октябрьский район	93,4	6,6	0,0	0,0
Советский район	97,4	2,6	0,0	0,0
Сургутский район	90,1	6,3	0,7	2,9
Ханты-Мансийский район	81,3	13,1	3,8	1,9
По автономному округу:	91,5	6,3	1,2	1,1

*Удовлетворены ли в целом
качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?*

Таблица № 26

Муниципальное образование	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затруднились
г.Когалым	78,6	18,3	3,1	0,0	0,0
г.Лангепас	46,5	44,8	4,0	1,0	3,7
г.Мегион	63,9	16,5	4,6	2,1	13,0
г.Нижневартовск	63,7	23,9	1,5	0,0	10,8
г.Нефтеюганск	59,3	29,0	2,5	0,3	9,0
г.Нягань	73,1	21,3	1,3	0,0	4,4
г.Покачи	90,3	2,1	0,5	1,0	6,2
г.Пыть-Ях	50,0	45,0	3,0	0,0	2,0
г.Радужный	79,3	19,1	0,7	0,3	0,7
г.Сургут	48,4	45,3	2,5	1,1	2,7
г.Урай	75,6	8,0	2,8	2,4	11,2
г.Югорск	75,3	21,3	0,0	0,0	3,4
г.Ханты-Мансийск	33,2	53,4	1,7	0,4	11,2
Белоярский район	65,0	14,1	0,6	0,0	20,2
Березовский район	15,6	0,0	25,0	21,9	37,5
Кондинский район	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	75,3	14,5	0,0	0,0	10,2
Нефтеюганский район	53,4	36,0	1,5	0,4	8,7
Октябрьский район	71,0	24,7	1,1	0,0	3,2
Советский район	82,5	14,8	1,7	0,0	0,9
Сургутский район	92,8	6,9	0,3	0,0	0,0
Ханты-Мансийский район	26,3	37,5	5,6	8,8	21,9
По автономному округу:	63,4	26,7	2,2	1,0	6,8

8. Получения услуг через портал госуслуг:

93,4% опрошенных знают о существовании в сети Интернет Единого портала государственных и муниципальных услуг. 48,9% пользуются его услугами. 50,8% респондентов используют возможности портала для получения информации об услуге. Для записи на прием (электронная очередь) портал используют 47,2% респондентов, для направления запроса на предоставление услуги – 32,5% респондентов. 70,5% имеют на портале

личный кабинет. 86,3% опрошенных удовлетворены качеством получаемых услуг на портале.

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

Таблица № 26

Муниципальное образование	Знаю	Что-то слышал	Слышу сейчас впервые	Затруднились
г.Когалым	92,7	6,6	0,7	0,0
г.Лангепас	93,3	4,0	2,0	0,7
г.Мегион	87,7	4,0	8,0	0,3
г.Нижневартовск	67,5	8,0	22,7	1,8
г.Нефтеюганск	63,2	13,0	22,3	1,5
г.Нягань	77,8	19,0	2,5	0,6
г.Покачи	88,7	1,5	6,2	3,6
г.Пыть-Ях	70,0	30,0	0,0	0,0
г.Радужный	82,3	11,4	0,7	5,7
г.Сургут	72,5	26,7	0,2	0,6
г.Урай	91,7	5,6	1,9	0,8
г.Югорск	87,1	8,4	3,9	0,6
г.Ханты-Мансийск	85,0	14,3	0,0	0,8
Белоярский район	85,4	7,1	6,1	1,5
Березовский район	81,3	13,8	5,0	0,0
Кондинский район	82,5	7,5	10,0	0,0
Нижневартовский район	91,4	6,1	1,0	1,5
Нефтеюганский район	75,6	19,6	1,9	3,0
Октябрьский район	94,4	5,6	0,0	0,0
Советский район	90,8	7,4	1,7	0,0
Сургутский район	93,4	4,6	1,0	1,0
Ханты-Мансийский район	73,6	22,0	1,3	3,1
По автономному округу:	81,5	11,9	5,4	1,3

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

Ранжировано по значению «Нет»

Таблица № 27

Муниципальное образование	Да	Нет
Кондинский район	14,1	85,9
Советский район	22,6	77,4
Ханты-Мансийский район	26,4	73,6
г.Нягань	29,7	70,3
г.Ханты-Мансийск	31,5	68,5
г.Радужный	33,8	66,2
г.Нижневартовск	36,2	63,8
г.Мегион	37,5	62,5
Сургутский район	42,9	57,1
Нижневартовский район	44,0	56,0
г.Покачи	48,1	51,9

г.Лангепас	50,2	49,8
г.Югорск	52,8	47,2
Белоярский район	53,1	46,9
г.Нефтеюганск	54,9	45,1
г.Урай	58,7	41,3
Октябрьский район	59,7	40,3
Березовский район	61,3	38,7
Нефтеюганский район	61,8	38,2
г.Пыть-Ях	67,7	32,3
г.Сургут	71,5	28,5
г.Когалым	72,9	27,1
По автономному округу:	48,9	51,1

Если да, то для каких целей?

Таблица № 28

Муниципальное образование	Для получения информации об услуге	распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых	Для записи на прием (электронная очередь)	Для направления запроса на предоставление услуги	Для получения результата услуги	Другое
г.Когалым	56,3	15,3	42,3	26,6	17,6	3,2
г.Лангепас	77,7	22,9	57,3	43,9	30,6	8,3
г.Мегион	28,6	7,6	23,8	71,4	21,0	1,0
г.Нижневартовск	47,1	52,3	81,9	48,4	30,3	7,7
г.Нефтеюганск	28,7	13,8	46,8	20,7	24,5	0,5
г.Нягань	57,1	19,0	11,9	14,3	0,0	0,0
г.Покачи	80,0	29,2	47,7	33,8	20,0	1,5
г.Пыть-Ях	55,7	42,4	70,9	39,4	59,6	0,5
г.Радужный	23,0	9,0	55,0	26,0	20,0	3,0
г.Сургут	51,5	44,2	67,2	39,1	53,5	0,8
г.Урай	56,2	4,8	32,9	18,5	3,4	3,4
г.Югорск	59,3	2,3	51,2	7,0	24,4	1,2
г.Ханты-Мансийск	75,6	24,4	32,3	13,4	7,1	0,0
Белоярский район	46,2	32,3	19,4	28,0	16,1	3,2
Березовский район	36,2	25,5	38,3	46,8	12,8	0,0
Кондинский район	66,7	22,2	55,6	33,3	0,0	0,0
Нижневартовский район	60,9	28,7	18,4	33,3	9,2	3,4
Нефтеюганский район	40,0	23,3	56,1	20,6	25,6	0,6
Октябрьский район	32,6	21,5	5,2	37,0	23,0	2,2
Советский район	71,9	54,4	36,8	40,4	38,6	28,1
Сургутский район	46,0	12,4	35,8	24,8	21,9	3,6
Ханты-Мансийский район	59,1	25,0	43,2	54,5	13,6	0,0
По автономному округу:	50,8	25,9	47,2	32,5	27,6	2,8

*Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?
Ранжировано по значению «Да»*

Таблица № 29

Муниципальное образование	Да	Нет
г.Когалым	88,7	11,3
Сургутский район	88,4	11,6
г.Мегион	81,6	18,4
г.Покачи	80,6	19,4
Октябрьский район	79,1	20,9
г.Урай	78,5	21,5
г.Югорск	78,5	21,5
г.Нягань	77,8	22,2
Березовский район	74,4	25,6
Белоярский район	73,3	26,7
Нижневартовский район	73,3	26,7
г.Сургут	71,2	28,8
г.Лангепас	71,1	28,9
Нефтеюганский район	67,7	32,3
г.Пыть-Ях	67,3	32,7
г.Радужный	67,2	32,8
г.Нефтеюганск	65,3	34,7
Советский район	62,2	37,8
г.Нижневартовск	61,3	38,7
Ханты-Мансийский район	51,9	48,1
г.Ханты-Мансийск	48,4	51,6
Кондинский район	42,9	57,1
По автономному округу:	70,5	29,5

Удовлетворены ли в целом качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через Единый портал государственных услуг?

Таблица № 30

Муниципальное образование	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Затруднились
г.Когалым	73,6	23,2	2,5	0,0	0,7
г.Лангепас	32,1	51,2	9,3	2,8	4,7
г.Мегион	50,4	23,3	10,3	9,1	6,9
г.Нижневартовск	61,1	29,2	5,8	0,0	3,9
г.Нефтеюганск	72,1	20,7	2,3	0,0	5,0
г.Нягань	60,5	28,7	3,9	3,9	3,1
г.Покачи	82,8	3,3	2,0	1,3	10,6
г.Пыть-Ях	48,0	49,5	2,5	0,0	0,0
г.Радужный	82,4	13,2	1,5	0,5	2,5
г.Сургут	50,6	43,6	3,7	0,5	1,5
г.Урай	52,4	20,3	3,9	5,2	18,2
г.Югорск	50,7	27,9	11,4	8,6	1,4
г.Ханты-Мансийск	53,0	33,2	0,0	0,0	13,8
Белоярский район	56,6	22,6	1,3	3,8	15,7
Березовский район	78,0	20,0	2,0	0,0	0,0

Кондинский район	36,7	30,0	33,3	0,0	0,0
Нижневартовский район	79,7	15,5	0,0	0,0	4,7
Нефтеюганский район	65,6	22,6	3,6	1,0	7,2
Октябрьский район	70,8	20,4	0,0	0,0	8,8
Советский район	18,9	36,5	31,1	4,1	9,5
Сургутский район	74,6	12,5	2,9	1,8	8,2
Ханты-Мансийский район	29,9	33,3	2,3	1,1	33,3
По автономному округу:	59,1	27,2	4,9	2,0	6,8

9. Обращение населения с жалобами по оказанию госуслуг:

Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг?

Таблица № 31

Муниципальное образование	Да	Нет
г.Когалым	7,5	92,5
г.Лангепас	2,7	97,3
г.Мегион	1,4	98,6
г.Нижневартовск	0,2	99,8
г.Нефтеюганск	8,1	91,9
г.Нягань	6,3	93,7
г.Покачи	2,1	97,9
г.Пыть-Ях	20,6	79,4
г.Радужный	1,0	99,0
г.Сургут	21,4	78,6
г.Урай	3,0	97,0
г.Югорск	2,3	97,7
г.Ханты-Мансийск	2,3	97,7
Белоярский район	2,5	97,5
Березовский район	1,3	98,7
Кондинский район	0,0	100,0
Нижневартовский район	1,6	98,4
Нефтеюганский район	10,5	89,5
Октябрьский район	4,2	95,8
Советский район	1,4	98,6
Сургутский район	1,0	99,0
Ханты-Мансийский район	10,0	90,0
По автономному округу:	5,9	94,1

Если да, то куда именно обращались?

Таблица № 32

Муниципальное образование	Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги	К руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги	К руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу	В вышестоящий орган	В суд
г.Лангепас	0,0	40,0	40,0	20,0	0,0
г.Мегион	66,7	16,7	0,0	16,7	0,0
г.Нижневартовск	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
г.Нефтеюганск	14,3	42,9	19,0	23,8	0,0
г.Нягань	16,7	50,0	33,3	0,0	0,0
г.Покачи	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0
г.Пыть-Ях	11,7	8,3	40,0	30,0	10,0
г.Сургут	12,0	16,7	35,2	30,6	5,6
г.Урай	66,7	0,0	33,3	0,0	0,0
г.Югорск	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Белоярский район	50,0	100,0	0,0	0,0	50,0
Березовский район	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Нижневартовский район	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Нефтеюганский район	19,2	42,3	19,2	19,2	0,0
Октябрьский район	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Советский район	66,7	0,0	33,3	0,0	0,0
Сургутский район	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Ханты-Мансийский район	21,4	35,7	28,6	21,4	0,0
По автономному округу:	17,9	23,4	30,0	24,9	4,8

Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?

Таблица № 33

Муниципальное образование	Очень хорошо	Скорее хорошо	Скорее плохо	Очень плохо	Затруднились
г.Лангепас	20,0	40,0	20,0	20,0	0,0
г.Мегион	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0
г.Нефтеюганск	40,0	40,0	8,0	8,0	4,0
г.Нягань	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
г.Покачи	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3
г.Пыть-Ях	36,7	46,7	16,7	0,0	0,0
г.Сургут	35,8	49,5	14,7	0,0	0,0
г.Урай	0,0	33,3	0,0	0,0	66,7
г.Югорск	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Белоярский район	99,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Березовский район	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Нефтеюганский район	33,3	63,0	3,7	0,0	0,0

Октябрьский район	0,0	99,9	0,0	0,0	0,0
Советский район	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0
Сургутский район	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0
Ханты-Мансийский район	21,4	28,6	21,4	7,1	21,4
По автономному округу:	34,2	46,5	13,8	2,2	3,3

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

Таблица № 34

Муниципальное образование	Сокращение срока предоставления услуги	Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	Улучшение условий ведения приема посетителей	Сокращение числа требуемых документов	Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	Уменьшение стоимости услуги	Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	Удобство графика работы учреждения	Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	Вежливость и профессионализм сотрудников	Улучшение территориальной доступности органа власти (местного самоуправления) или учреждения	Получение информации о стадии рассмотрения обращения
г.Когалым	47,6	31,9	21,5	44,1	12,5	38,2	30,6	5,6	12,5	53,8	4,2	9,4
г.Лангепас	52,3	38,7	16,3	35,0	11,0	24,3	11,0	9,7	7,3	7,7	2,3	9,0
г.Мегион	35,4	31,6	11,8	37,0	17,2	35,0	20,9	23,2	11,8	12,8	14,5	12,5
г.Нижневартовск	8,4	7,1	5,5	18,3	6,8	8,8	9,7	6,2	7,7	4,4	4,6	12,4
г.Нефтеюганск	20,0	30,5	12,1	27,1	16,8	27,9	25,3	25,0	15,3	24,2	6,6	3,9
г.Нягань	63,1	95,6	6,9	5,6	0,6	14,4	6,3	19,4	5,0	10,6	15,6	2,5
г.Покачи	32,3	19,0	6,2	55,9	8,7	34,9	20,5	11,3	3,6	3,6	1,0	5,1
г.Пыть-Ях	29,3	25,2	21,7	24,1	20,3	24,8	22,4	23,1	23,4	21,0	30,0	24,1
г.Радужный	36,8	30,8	10,4	12,4	9,0	16,1	7,7	5,4	6,4	3,7	2,3	4,0
г.Сургут	31,4	25,0	19,5	26,3	18,4	26,1	25,7	20,4	19,2	17,3	27,4	19,0
г.Урай	37,0	39,8	8,1	23,2	13,8	31,3	13,4	11,0	6,9	13,8	2,0	5,7
г.Югорск	10,3	14,9	6,3	42,3	5,1	7,4	9,7	7,4	4,0	1,7	1,1	6,3
г.Ханты-Мансийск	32,7	56,5	18,3	27,9	9,0	20,1	29,1	23,6	32,4	22,6	21,9	16,6
Белоярский район	36,8	14,3	18,7	19,8	9,3	11,0	12,1	11,5	5,5	12,1	0,5	2,2
Березовский район	61,3	38,8	10,0	18,8	8,8	12,5	7,5	18,8	6,3	1,3	3,8	11,3
Кондинский район	7,6	22,8	12,7	25,3	3,8	12,7	11,4	3,8	15,2	1,3	6,3	5,1
Нижневартовский район	13,3	6,7	2,8	28,3	5,6	3,3	9,4	4,4	6,7	7,2	0,6	2,2
Нефтеюганский район	43,2	35,6	25,9	26,6	20,1	20,9	30,2	24,1	19,1	12,6	10,8	15,1
Октябрьский район	23,3	11,1	5,3	27,5	7,4	21,2	15,9	14,8	21,7	37,6	2,6	4,2
Советский район	14,6	12,7	8,9	16,0	9,9	16,0	10,8	6,1	8,0	4,2	8,5	14,6
Сургутский район	50,5	17,7	6,7	30,0	9,2	14,8	18,0	18,4	5,3	12,7	2,8	17,3
Ханты-Мансийский район	48,8	43,8	35,6	46,9	11,3	34,4	28,1	33,1	15,0	14,4	34,4	35,6
По автономному округу:	32,1	28,6	13,6	27,7	11,7	21,5	18,4	15,3	12,9	14,9	10,5	11,7

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

Таблица № 35

Сокращение срока предоставления услуги	32,1
Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	28,6
Сокращение числа требуемых документов	27,7
Уменьшение стоимости услуги	21,5
Упрощение заполнения запросов, официальных бланков	18,4
Удобство графика работы учреждения	15,3
Вежливость и профессионализм сотрудников	14,9
Улучшение условий ведения приема посетителей	13,6
Другое	13,0
Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм	12,9
Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения	11,7
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	11,7
Улучшение территориальной доступности органа власти (местного самоуправления) или учреждения	10,5

10. Рекомендации органам местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

1. Обратить внимание специалистов многофункциональных центров на необходимость ведения разъяснительной работы с населением по активному использованию информационных технологий в получении услуг (получение информации, предварительная запись).

2. Обратить внимание на отдельные факты коррупционных проявлений при получении населением государственных муниципальных услуг. Провести семинары, совещания со специалистами, работающими в сфере предоставления государственных муниципальных услуг населению, по вопросам ответственности за коррупционные проявления.

3. Принять меры по уменьшению очередей граждан из числа обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг.

4. Усилить работу по позиционированию многофункциональных центров: регулярно размещать материалы в средствах массовой информации, в том числе в сети Интернет о возможностях многофункциональных центров для качественного предоставления услуг.

5. Продолжить формирование материальной базы многофункциональных центров с целью повышения комфортности для посетителей.