

# **Аналитический отчет по итогам социологического исследования**

**«Уровень удовлетворенности населения  
качеством предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Ханты-Мансийском  
автономном округе-Югре»**

г.Ханты-Мансийск,  
2019 г.

## Оглавление

Основные выводы и рекомендации.....	5
Глава I. Основные характеристики получения государственных и муниципальных услуг.....	12
1.1 Востребованность государственных и муниципальных услуг .....	12
1.2 Муниципальные услуги с наибольшей информированностью о них .....	19
1.3. Место получения услуги .....	24
1.4. Субъект получения услуги .....	27
1.5. Результат получения услуги .....	29
Глава II. Параметры качества предоставления услуг.....	30
2.1. Оценка качества полученной услуги .....	30
2.2. Оценка доступности информации о процедуре получения услуги..	32
2.3. Факт использования предварительной записи .....	34
2.4. Наличие окна обслуживания по предварительной записи.....	37
2.5. Количество обращений в орган власти .....	39
2.6. Удовлетворенность количеством обращений в орган власти.....	41
2.7. Удовлетворенность качествами сотрудников органов власти при получении услуги .....	43
Глава III. Подача документов в органы власти для получения услуги...	44
3.1. Подача документов с первого раза.....	44
3.2. Проблемы при подаче документов.....	47
3.3. Перечень недостающих документов .....	53
3.4. Удовлетворенность количеством документов .....	56
3.5. Информированность о запрете требования некоторых документов .....	59
3.6. Информированность о регламенте порядка предоставления услуги .....	62
Глава IV. Материальные затраты на получение государственной или муниципальной услуги .....	67
4.1. Оценка величины государственной пошлины за услугу .....	67

4.2. Оценка общих материальных затрат при получении услуги.....	70
4.3. Оценка коррупционной составляющей при получении услуги.....	73
Глава V. Параметры затраченного времени в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги .....	75
5.1. Оказание услуг в срок .....	75
5.2. Время с момента подачи до получения результата .....	78
5.3. Удовлетворенность временем получения услуги.....	81
5.4. Время, проведенное в учреждении при получении услуги .....	84
5.5. Удовлетворенность временем, проведенным в учреждении при получении услуги .....	90
5.6. Оценка опыта получения услуги в прошлом .....	96
Глава VI. Условия и проблемы при получении государственных и муниципальных услуг.....	98
6.1. Условия в помещении .....	98
6.2. Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей .....	103
6.3. Трудности, возникшие при получении услуги .....	106
Глава VII. Получение услуг через МФЦ .....	112
7.1. Информированность о возможности получения услуг через МФЦ .....	112
7.2. Удовлетворенность качеством предоставления услуг через МФЦ.....	116
Глава VIII. Получение услуг через Единый портал государственных услуг.....	119
8.1. Информированность о существовании Единого портала государственных услуг.....	119
8.2. Использование Единого портала госуслуг для получения услуги .....	122
8.3. Цели использования Единого портала госуслуг .....	125
8.4. Наличие кабинета на Едином портале госуслуг .....	129
8.5. Удовлетворенность работой с Единым порталом госуслуг.....	132
Глава IX. Обращения с жалобами на качество предоставления государственных и муниципальных услуг.....	135
9.1. Опыт обращения с жалобами на качество предоставляемых услуг .....	135

<b>9.2. Место обращения с жалобой .....</b>	<b>138</b>
<b>9.3. Оценка результата обращения с жалобой.....</b>	<b>142</b>
<b>Глава X. Наиболее значимые параметры получения государственных услуг.....</b>	<b>145</b>

## Основные выводы и рекомендации

### Востребованность государственных и муниципальных услуг

Наиболее востребованными видами государственных и муниципальных услуг, согласно результатам опроса, являются:

- 1) Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации;
- 2) Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.);
- 3) Социальная поддержка (выплата пособий) малоимущих граждан, инвалидов, семей, имеющих детей, в том числе многодетных семей, участников и инвалидов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, ветеранов труда, лиц, проработавших в тылу в период Великой Отечественной войны;
- 4) Регистрация по месту жительства (пребывания);
- 5) Получение заграничного паспорта;
- 6) Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена);
- 7) Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
- 8) Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов.

За последние два года данные виды услуг получали более 10% опрошенных (по каждой услуге) жителей региона. Стоит отметить, что значительной динамики востребованности тех или иных государственных и муниципальных услуг не зафиксировано. Тем не менее, по сравнению с 2018 годом жители региона стали реже обращаться за получением или заменой загранпаспорта (-3,8%) и регистрацией автотранспортных средств и прицепов (-2,8%). Напротив, несколько возросла доля граждан, обращающихся за субсидией на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (+2,1%)

Наибольшая **информированность о процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг** зафиксирована в отношении получения

или замены паспорта гражданина Российской Федерации и регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

Чаще всего для получения государственных (муниципальных) услуг опрошенные жители Ханты-Мансийского автономного округа - Югры обращаются в многофункциональные центры (66,1%). Непосредственно в органах власти получали государственные услуги 26,2% респондентов. Доля тех, кто использует для получения государственных (муниципальных) услуг единый портал госуслуг, составляет 19,5%.

По социально-демографическим характеристикам в МФЦ чаще других обращаются женщины, представители старших возрастных групп, пенсионеры. Для мужчин, молодежи, работающего населения, граждан, имеющих высшее образование, в большей мере характерно использование единого портала госуслуг или обращение непосредственно в органы власти, предоставляющие услуги.

Кроме того, если частные лица, получающие услуги в своих личных гражданских интересах, преимущественно обращаются в МФЦ, то среди обратившихся за получением государственных услуг в связи с предпринимательской деятельностью больше доля использующих единый портал госуслуг.

Субъектами получения государственных (муниципальных) услуг в 96,9% случаев являются частные лица, обращающиеся в собственных гражданских интересах. Доля респондентов, получавших государственные услуги в связи с предпринимательской деятельностью, составляет 3,1%.

Подавляющее большинство обращений о получении государственной (муниципальной) услуги (97,1%) после рассмотрения имеет положительное решение.

### **Параметры качества предоставления услуг**

В целом опрошенные жители округа положительно оценивают качество предоставления государственных (муниципальных) услуг (95,0%): 61,1% - очень хорошо, 33,9% - скорее хорошо. Высоко также оценивается и доступность

информации о порядке предоставления услуги (92,4%): 58,3% - очень хорошо, 34,1% - скорее хорошо.

При этом, доля удовлетворенных как качеством предоставления услуг в целом, так и доступностью информации о порядке предоставления услуги среди лиц, ведущих предпринимательскую деятельность, меньше, чем среди остальных опрошенных.

Предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги пользуются треть заявителей (36,1%). Среди тех, кто использует единый портал госуслуг, значение данного показателя достигает 59,3%. Чаще возможностями предварительной записи пользуются молодежь, лица с высоким уровнем образования и те, кто занимается предпринимательской деятельностью.

На факт использования предварительной записи при получении услуг оказывает влияние и наличие отдельного окна или кабинета обслуживания по предварительной записи. В учреждениях, имеющих такое окно, доля клиентов, обратившихся по предварительной записи значительно больше, чем, в случае отсутствия отдельного окна (62,1% против 23,4%).

В большинстве случаев (64,1%) получение государственной (муниципальной) услуги происходит за одно обращение. Четверть респондентов (25,7%) до окончательного решения по получению услуги обращались в органы власти или государственные (муниципальные) учреждения дважды. Доля тех, кому пришлось обращаться 3 и более раз составила 9,7%.

Наличие возможности обращения для получения государственных (муниципальных) услуг через интернет (есть доступ к интернету, получение услуги на едином портале госуслуг), как показало исследование, не сокращает для заявителей числа обращений в соответствующие учреждения до конечного получения услуги. Большее количество раз приходится обращаться с соответствующими учреждениями для получения государственной (муниципальной) услуги респондентам, ведущим предпринимательскую деятельность, нежели наемным работникам.

В целом подавляющее большинство опрошенных (93,1%) удовлетворены количеством обращений для получения государственных (муниципальных) услуг.

Высокий уровень удовлетворенности отмечается также по оценкам вежливости и профессионализма сотрудников органов власти при получении услуг (94,8% и 92,9% соответственно).

### **Подача документов в органы власти для получения услуги**

Подать документы с первого раза смогли 92,1% опрошенных. Наиболее распространенными проблемами при подаче документов являются неполный пакет документов (36,1%), ошибки при заполнении документов (17,3%), а также другие причины, которые отметили сами респонденты (35,0%).

Количество документов, необходимых для получения услуг, в целом устраивает 91,5% опрошенных.

Информированность о запрете требования от граждан документов, которые имеются в распоряжении других органов власти, находится на уровне 34,9%. Хорошо информированы о регламенте предоставления услуг 31,8% опрошенных; приблизительно – 35,7%. Повысить уровень информированности можно, сделав упор на ознакомление с порядком оформления/перерасчет пенсии, регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, денежной компенсации за междугородный проезд.

Предприниматели и подавшие запрос на получение услуги в связи с предпринимательской деятельностью встречаются среди тех, кому не удалось подать документы с первого раза, кто неправильно заполнил документы, кому не удалось подать документы из-за большой очереди и у кого потребовали дополнительные документы, официально не установленные законом. Также среди тех, кого не устраивает количество документов, необходимых для получения услуги.

### **Материальные затраты на получение государственной или муниципальной услуги**



В целом можно отметить, что респонденты удовлетворены стоимостью получения государственных услуг и не понесли серьезных материальных затрат при их оформлении. Так, чуть более половины опрошенных (51,5%) указали, что их устраивает величина госпошлины, тогда как не удовлетворены стоимостью – 13,0% респондентов.

Преобладающая доля респондентов уточнили, что не потратили средств на получение госуслуг (67,9%). В свою очередь средняя стоимость получения одной услуги одним респондентом составила 430, 31 рублей.

Кроме того, большинству респондентов, по их собственной оценке, не приходилось при оформлении документов сталкиваться с фактами коррупции, то есть выплачивать специалистам негласно денежное вознаграждение или делать подарки (92,9%).

### **Параметры затраченного времени в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги**

Указали на предоставление услуги в срок 85,9% опрошенных; 4,6% – на нарушение сроков. Не устраивает срок предоставления услуг 9,5% респондентов.

Предприниматели и подавшие запрос на получение услуги в связи с предпринимательской деятельностью встречаются среди тех, указал на нарушение сроков оказания услуг, и кто не доволен этими сроками.

### **Условия и проблемы при получении государственных и муниципальных услуг**

По результатам опроса не все учреждения, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги, оснащены даже самым необходимым оборудованием и инвентарем. Стулья (скамейки) для посетителей отметили 86,9% респондентов, стол для работы с документами – 76,5%, информационный стенд, где можно получить информацию о требуемых документах – 69,0%.

Менее, чем в 50% случаев указывается на наличие терминала для оплаты пошлин и осуществления других платежей (45,2%), кондиционера (38,4%), инфомата (33,4%), копировального аппарата для посетителей (31,5%), гардероба (30,2%), возможности получить услуги нотариуса (9,6%).

При этом, подавляющее большинство респондентов (90,9%) в целом удовлетворены условиями ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях). Большинство опрошенных (82,0%) ответили, что не сталкивались при получении услуги ни с какими трудностями.

Основное неудобство при получении услуг вызывают большие очереди, требование избыточных документов, сведений, большие сроки получения услуги и сложность заполнения официальных форм (бланков).

### **Информированность о возможности получения услуг через МФЦ**

Доля информированных в возможности получения услуг через МФЦ составляет 82,9%. Доля тех, кто ничего не знал об этом, 3,9% опрошенных. Среди знающих о возможностях МФЦ 89,0% в целом удовлетворены качеством оказания услуг и 3,0% в целом не удовлетворены.

Предприниматели встречаются среди тех, кто слабо или плохо информирован о возможности получения услуг через МФЦ, и кто не удовлетворен качеством предоставления услуг через МФЦ.

### **Получение услуг через Единый портал государственных услуг**

Большая часть респондентов (89,5%) оказались информированы о существовании Единого портала государственных и муниципальных услуг в сети интернет. Также у большей части опрошенных в данный момент создан личный кабинет на портале госуслуг (85,0%). При этом чуть более половины респондентов уточнили, что не пользовались его возможностями (51,3%). Пользовались порталом 48,7% респондентов.

Среди целей обращения на Единый портал наиболее часто указывали запись на прием (постановку в электронную очередь) (53%). На втором месте по актуальности находится обращение за получением информации об услуге (условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов и т.д.) (48,3%). Третьей наиболее популярной целью стало направление запроса на предоставление услуги (39,3%).

Можно отметить высокий уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через Единый портал (87,5%).

### **Обращения с жалобами на качество предоставления государственных и муниципальных услуг**

Обращались с жалобами 2,2% опрошенных. Из них 31,3% в целом плохо оценивают результат обращения (в том числе предприниматели), 57,6% – в целом хорошо.

### **Наиболее значимые параметры получения государственных услуг**

Наиболее значимыми параметрами при получении государственных (муниципальных услуг) для получателей являются сокращение срока предоставления услуги (34,8%), сокращение числа требуемых документов (27,8%) и сокращение времени ожидания в очереди (26,1%).

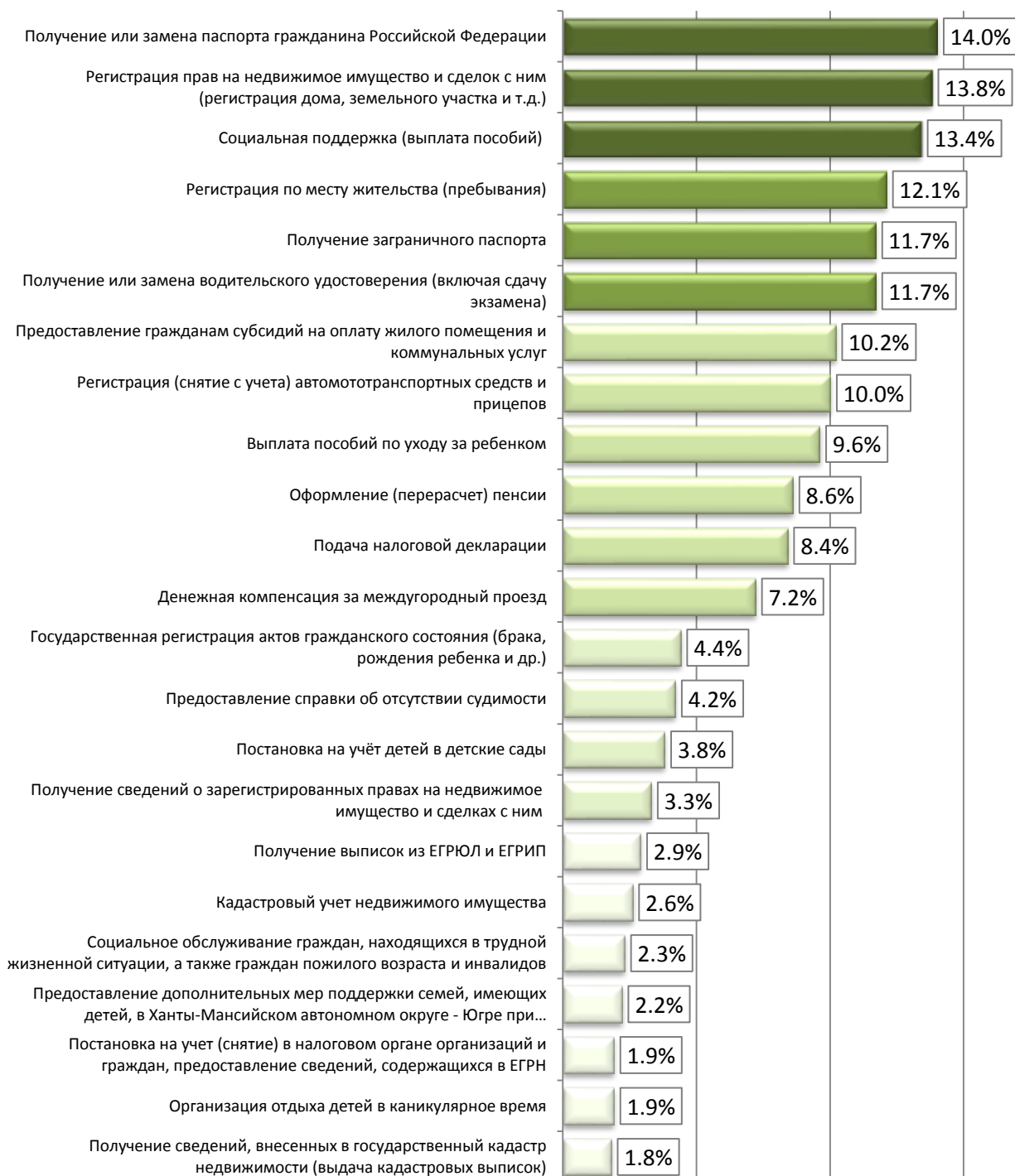
Для заявителей с вопросами, связанными с предпринимательской деятельностью более значимым, является упрощение запросов, официальных бланков.

Весьма актуальным становится запрос на развитие дистанционного обслуживания. Получатели услуг ожидают улучшения работы портала госуслуг, расширения возможностей онлайн обслуживания, усовершенствования информирования граждан и быстрого поиска информации.

# Глава I. Основные характеристики получения государственных и муниципальных услуг

## 1.1 Востребованность государственных и муниципальных услуг

**Диagr. 1.1.1. Наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги (доля >1,2%, в % от всех опрошенных)**



Наиболее востребованными видами муниципальных и государственных услуг является **получение или замена гражданского паспорта (14%), регистрация прав на недвижимость и сделок с недвижимостью (13,8%) и получение социальной поддержки [выплата пособий] (13,4%).**

Кроме того, более десятой части опрошенных отметили, что за последний год обращались в органы власти и местного самоуправления для **регистрации по месту жительства/временной регистрации (12,1%), для получения загранпаспорта (11,7%), для получения или замены водительского удостоверения (11,7%).**

Каждый десятый опрошенный обращался за получением субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (10,2%), а также, для регистрации автотранспортных средств (10%).

Реже респонденты отмечали, что поводом для обращения в органы власти и местного самоуправления послужило получение пособий по уходу за ребенком (9,6%), оформление или перерасчет пенсии (8,6%), подача налоговой декларации (8,4%) и получение денежной компенсации за междугородный переезд (7,2%).



Рисунок 1.1.1. Востребованность государственных и муниципальных услуг по строке «другие»

Таблица 1.1.1 Динамика востребованности государственных и муниципальных услуг

	2017	2018	2019
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	21,6%	8,1%	13,8%
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	18,8%	8,7%	14,0%
Получение заграничного паспорта	16,6%	8,4%	11,7%
Оформление (перерасчет) пенсии	8,8%	5,4%	8,6%
Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов	14,4%	6,5%	10,0%
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	15,0%	7,0%	11,7%
Подача налоговой декларации	8,6%	4,1%	8,4%
Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН	3,7%	1,0%	1,9%
Регистрация по месту жительства (пребывания)	16,6%	7,6%	12,1%
Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей	3,7%	0,7%	1,0%
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	4,0%	1,2%	3,3%
Кадастровый учет недвижимого имущества	3,5%	1,1%	2,6%
Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)	3,8%	1,2%	1,8%
Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости	1,6%	1,2%	0,7%
Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП	4,4%	1,3%	2,9%
Социальная поддержка (выплата пособий)		6,0%	13,4%
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	16,8%	4,9%	10,2%
Выплата пособий по уходу за ребенком	13,7%	4,2%	9,6%
Денежная компенсация за междугородный проезд		4,7%	7,2%
Предоставление дополнительных мер поддержки семей, имеющих детей, при рождении (усыновлении) третьего ребенка или последующих детей		0,9%	2,2%
Социальное обслуживание граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также граждан пожилого возраста и инвалидов		1,6%	2,3%
Государственная регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	18,6%	6,2%	4,4%
Предоставление мер государственной поддержки учащимся и студентам		0,3%	0,9%
Выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры		0,3%	0,0%
Информирование о положении на рынке труда в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре	2,9%	2,9%	0,5%
Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма		0,3%	0,6%
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению		0,3%	1,1%
Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	1,6%	0,6%	0,3%
Выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение		0,4%	0,1%
Выдача градостроительного плана земельного участка		0,3%	0,4%
Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений		0,1%	0,1%
Предоставление водных объектов, находящихся в собственности муниципальных образований, или частей таких водных объектов в пользование			0,0%
Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов		0,1%	0,2%
Организация отдыха детей в каникулярное время		0,4%	1,9%
Выдача разрешений на строительство	1,3%	0,4%	0,4%
Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	0,5%	0,0%	0,2%
Постановка на учёт детей в детские сады		1,0%	3,8%
Предоставление земельных участков		0,2%	0,5%
Постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях		0,3%	0,4%
Предоставление выписки из Реестра муниципальной собственности.		0,1%	0,6%
Предоставление справки об отсутствии судимости			4,2%

Менее 5% опрошенных обращались с целью регистрации актов гражданского состояния (4,4%), получения справки об отсутствии судимости (4,2%), постановки

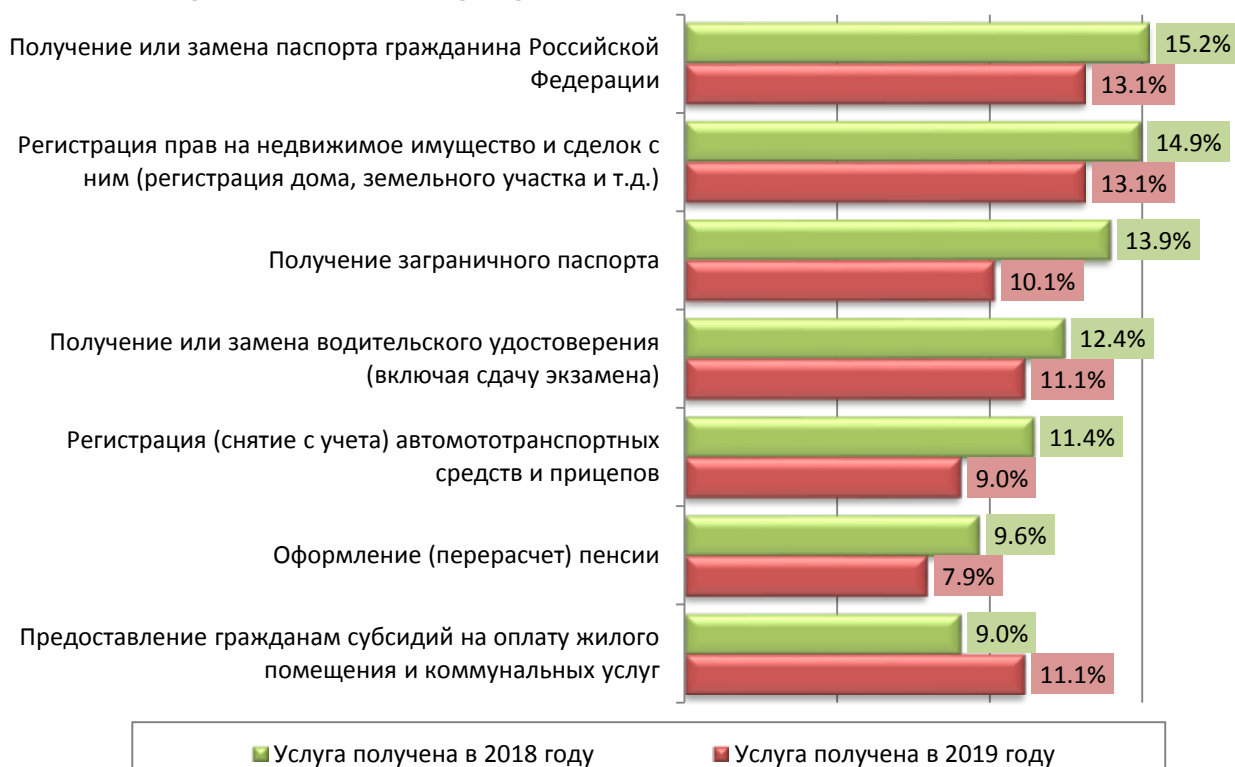
детей в очередь на получение места в детском саду (3,8%) и получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество (3,3%).

О получении других предложенных в рамках анкетирования видов государственных и муниципальных услуг заявили менее 3% опрошенных.

Кроме того, 5,5% предложили свой вариант ответа. Чаще всего здесь респонденты отмечали, что поводом для обращения в органы власти и местного самоуправления являлось получение или восстановление доступа к portalу «Госуслуги», получение или восстановление СНИЛС, оплата штрафов, получение справки о составе семьи и запись на прием к врачу. Полный перечень ответов по строке «другое» представлен в таблицах №№2-4 табличного варианта отчета.

В сравнении с данными предыдущих опросов (таблица 1.1.1) следует отметить увеличение востребованности почти всех видов услуг по сравнению с 2018 годом.

**Диаг. 1.1.2. Динамика востребованности государственных и муниципальных услуг (в % по годам, для услуг с динамикой >1,2%)**



Динамика востребованности различных видов государственных и муниципальных услуг за последние 2 года не значительна. Тем не менее, стоит отметить, что по сравнению с 2018 годом жители региона реже обращались за

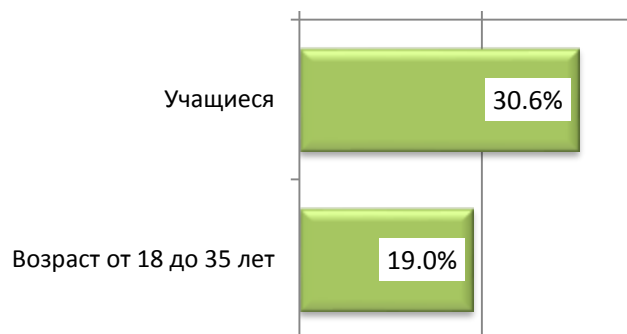
получением или заменой загранпаспорта (-3,8%) и регистрацией автотранспортных средств и прицепов (-2,8%). Напротив, несколько возросла доля граждан, обращающихся за субсидией на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (+2,1%).

Востребованность государственных и муниципальных услуг имеет свою специфику по социально-демографическим группам. Так, за получением или заменой паспорта гражданина РФ чаще, чем в среднем по выборке, обращались учащиеся (30,6%) и представители молодежи в возрасте от 18 до 35 лет (19%). Востребованность услуги по регистрации прав на недвижимость выше среди предпринимателей (20,8%), респондентов с высоким уровнем образования (17,6%), представителей возрастной категории от 36 до 49 лет (16%), а также среди обеспеченных жителей региона (16%). За социальной поддержкой (выплатой пособий) чаще обращались безработные и домохозяйки (22,4%), респонденты, относящие себя к категории «бедных» (20,1%), и женщины (18,5%). Услугой регистрации по месту жительства/временной регистрацией чаще, чем в среднем по выборке пользовались безработные и домохозяйки (18,2%), респонденты, относящие себя к категории «обеспеченных» (15,6%) и представители молодежи в возрасте от 18 до 35 лет (15,1%). Доля оформляющих загранпаспорт несколько выше среди обеспеченных (17,5%), респондентов с высоким уровнем образования (15,7%) и представители молодежи в возрасте от 18 до 35 лет (14,7%). За получением или заменой водительского удостоверения, чаще, чем в среднем по выборке, обращались учащиеся (18,5%), мужчины (16,3%) и респонденты, относящие себя к категории «обеспеченных» (14,3%).



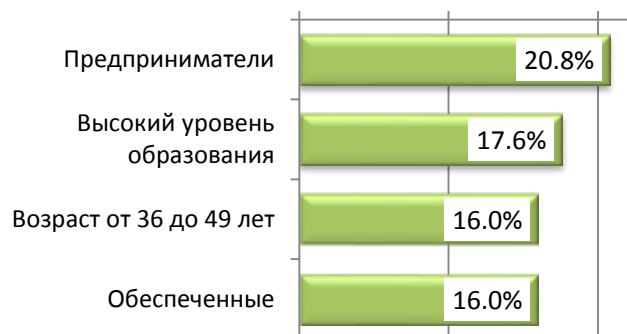
**Диаг. 1.1.3. Выше востребованность  
получения/замены паспорта РФ,**

доля в группе

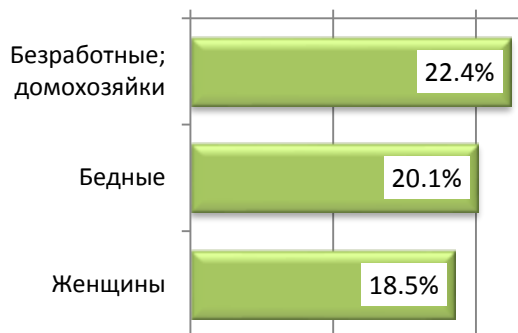


**Диаг. 1.1.4. Выше востребованность  
регистрации прав на недвижимость,**

доля в группе

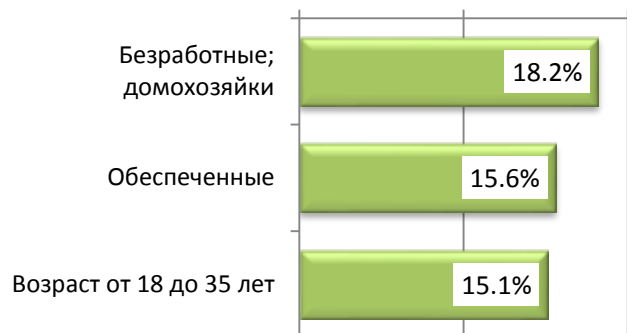


**Диаг. 1.1.5. Выше востребованность  
социальной поддержки [выплата  
пособий],** доля в группе



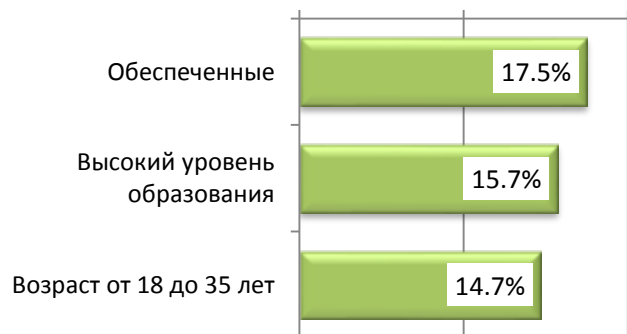
**Диаг. 1.1.6. Выше востребованность  
регистрации по месту жительства,**

доля в группе



**Диаг. 1.1.7. Выше востребованность  
получения загранпаспорта,**

доля в группе



**Диаг. 1.1.8. Выше востребованность  
получения/замены водительского  
удостоверения,** доля в группе

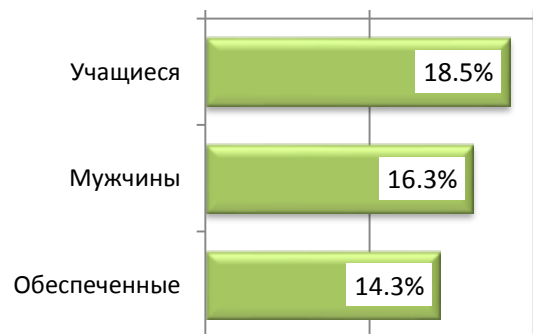


Таблица 1.1.2. Наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги по территориям (в процентах по строкам)

	Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	Социальная поддержка (выплата пособий)	Регистрация по месту жительства (пребывания)	Получение заграничного паспорта	Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов
<b>В целом по массиву</b>	<b>14,0%</b>	<b>13,8%</b>	<b>13,4%</b>	<b>12,1%</b>	<b>11,7%</b>	<b>11,7%</b>	<b>10,2%</b>	<b>10,0%</b>
Когалым	17,0%	14,0%	19,3%	14,3%	12,0%	16,9%	2,7%	15,9%
Лангепас	18,3%	14,0%	16,2%	7,7%	11,5%	10,8%	5,6%	11,5%
Мегион	13,6%	16,0%	11,6%	6,9%	8,2%	13,0%	3,6%	10,4%
Нефтеюганск	11,9%	14,4%	10,2%	12,8%	13,5%	13,1%	6,1%	9,4%
Нижневартовск	13,1%	12,6%	13,9%	10,0%	16,1%	11,8%	14,5%	9,9%
Нягань	13,3%	17,5%	13,4%	15,2%	9,3%	12,7%	12,0%	11,3%
Покачи	23,4%	19,4%	8,9%	23,1%	27,7%	23,2%	6,6%	25,1%
Пыть-Ях	12,2%	19,5%	12,5%	12,1%	12,9%	8,2%	6,4%	7,1%
Радужный	12,5%	8,6%	6,0%	10,7%	3,0%	8,1%	6,6%	2,0%
Сургут	17,3%	14,3%	7,3%	3,1%	12,8%	8,7%	4,7%	5,1%
Урай	7,6%	8,8%	24,2%	12,1%	19,7%	7,7%	17,4%	7,0%
Ханты-Мансийск	9,8%	22,0%	8,0%	17,3%	13,6%	17,9%	23,6%	15,8%
Югорск	9,4%	16,0%	15,2%	18,4%	13,9%	16,7%	6,8%	16,4%
Белоярский район	10,4%	6,0%	3,5%	13,8%	12,1%	7,4%	4,9%	11,3%
Березовский район	11,0%	5,6%	11,7%	15,0%	15,2%	9,3%	12,1%	9,2%
Кондинский район	10,8%	11,4%	20,8%	11,0%	7,6%	6,3%	11,7%	11,6%
Нефтеюганский район	11,8%	13,2%	13,8%	15,9%	10,0%	9,1%	13,2%	5,7%
Нижневартовский район	10,6%	3,2%	16,7%	7,0%	5,3%	10,5%	15,1%	5,2%
Октябрьский район	21,7%	14,9%	16,2%	7,5%	10,0%	14,6%	13,8%	13,8%
Советский район	16,8%	18,1%	21,6%	15,4%	4,8%	13,6%	13,8%	11,9%
Сургутский район	20,0%	12,8%	12,7%	14,0%	7,9%	9,5%	6,4%	6,3%
Ханты-Мансийский район	12,9%	13,6%	20,9%	14,4%	8,5%	9,1%	17,6%	9,5%

## 1.2 Муниципальные услуги с наибольшей информированностью о них

Диэг. 1.2.1. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены (доля > 1,2%, в % от всех опрошенных)



Максимальный уровень информированности жителей региона зафиксирован в отношении процедуры **получения или замены паспорта гражданина РФ** (10,6%). Также часто респонденты заявляли о высокой осведомленности по процедуре **регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним** (9,4%).

Несколько ниже уровень информированности жителей региона о процедурах получения загранпаспорта (7,9%), получения или замены водительского удостоверения (7,5%) и получения пособий [социальной поддержки] (7,4%).

Примерно одинаковый уровень информированности зафиксирован в отношении процедур регистрации по месту жительства/пребывания (6,4%), регистрации/снятия с учета автотранспортных средств (6,3%) и оформления/перерасчета пенсии (6,2%).

Около 5% опрошенных считают, что лучше всего осведомлены о процедурах предоставления субсидий на оплату жилого помещения (5,1%), выплат пособий по уходу за ребенком (5,1%) и выплат компенсаций за междугородный переезд (4,9%).

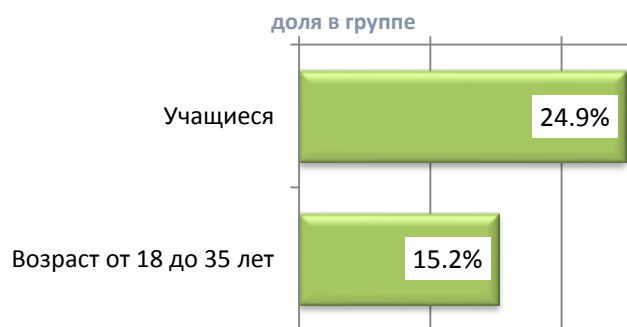
О процедуре получения справки об отсутствии судимости хорошо информированы 4,3% опрошенных. А в нюансах подачи налоговой декларации разбираются 4,1% респондентов.

Минимальный уровень информированности зафиксирован в отношении процедур регистрации актов гражданского состояния (1,8%) и постановки детей на учет в детские сады (1,3%).

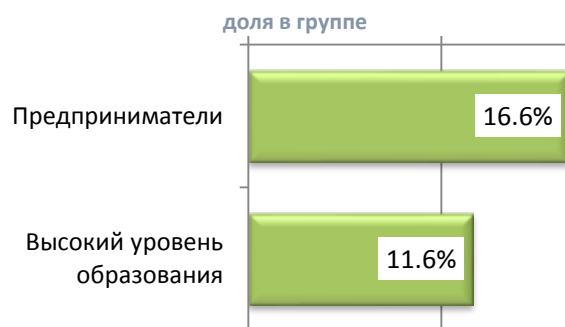
Информированность жителей региона по другим видам государственных и муниципальных услуг, предложенных в вопросе, не превышает ошибки выборки (менее 1,2%).

Кроме того, 2,8% респондентов отметили, что лучше осведомлены о получении других государственных и муниципальных услуг. Здесь чаще всего отмечалась процедура регистрации на портале «Госуслуги», получение выписок и справок, оформление транспортной карты и возврат подоходного налога. Полный перечень ответов по строке «другое» представлен в таблицах №№17-18 табличного варианта отчета.

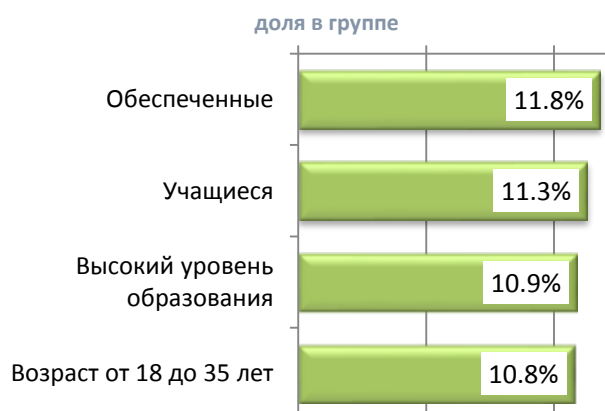
**Диаг. 1.2.2. Выше информированность о получении/замене паспорта РФ,**



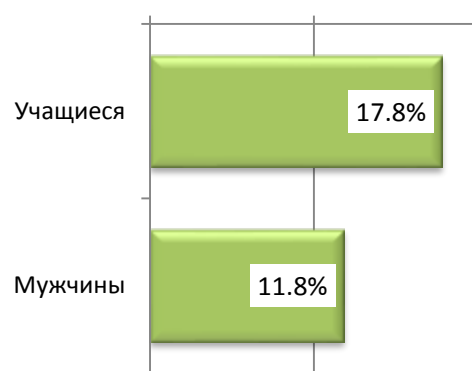
**Диаг. 1.2.3. Выше информированность о регистрации прав на недвижимость,**



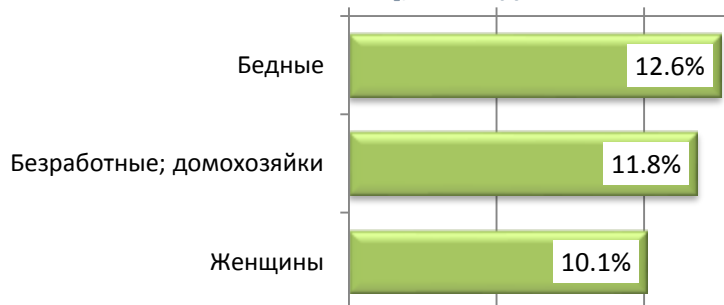
**Диаг. 1.2.4. Выше информированность о получении загранпаспорта,**



**Диаг. 1.2.5. Выше информированность о получении/замене водительского удостоверения, доля в группе**



**Диаг. 1.2.6. Выше информированность о получении социальной поддержки [выплата пособий], доля в группе**



Информированность населения о процедурах получения тех или иных государственных и муниципальных услуг также имеет специфику по социально-демографическим группам. Так, о процедуре получения паспорта гражданина РФ лучше осведомлены учащиеся (24,9%) и представители молодежи в возрасте от 18 до 35 лет (15,2%). О процедуре регистрации прав на недвижимость и сделок с ней лучше информированы предприниматели (16,6%) и респонденты с высоким уровнем образования (11,6%). Информированность об услуге получения загранпаспорта выше среди обеспеченных (11,8%), учащихся (11,3%), респондентов с высоким уровнем образования (10,9%) и представителей молодежи в возрасте от 18 до 35 лет (10,8%). О получении или замене водительского удостоверения лучше, чем в среднем по выборке, проинформированы учащиеся (17,8%) и мужчины (11,8%). А о процедурах, связанных с получением социальной поддержки (получение пособий), лучше проинформированы бедные (12,6%), безработные и домохозяйки (11,8%), и женщины (10,1%).

Таблица 1.2.1. Муниципальные услуги с наибольшей информированностью о них по территориям (в процентах по строкам)

	Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	Получение заграничного паспорта	Получение или замена водительского удостоверения	Социальная поддержка (выплата пособий)	Регистрация по месту жительства (пребывания)	Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов	Оформление (перерасчет) пенсии	Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения	Выплата пособий по уходу за ребенком
<b>В целом по массиву</b>	<b>10,6%</b>	<b>9,4%</b>	<b>7,9%</b>	<b>7,5%</b>	<b>7,4%</b>	<b>6,4%</b>	<b>6,3%</b>	<b>6,2%</b>	<b>5,1%</b>	<b>5,1%</b>
Когалым	10,7%	8,0%	6,7%	11,6%	8,0%	9,3%	12,3%	6,0%	0,7%	3,3%
Лангепас	13,9%	10,9%	7,8%	6,4%	11,6%	4,0%	9,8%	5,5%	2,9%	4,7%
Мегион	11,4%	10,1%	4,1%	8,7%	7,4%	3,8%	6,3%	3,8%	3,3%	6,5%
Нефтеюганск	8,2%	8,7%	8,9%	9,0%	6,3%	7,7%	3,3%	6,8%	2,8%	2,7%
Нижневартовск	9,7%	8,3%	10,4%	6,1%	8,8%	4,4%	4,8%	5,3%	3,3%	9,0%
Нягань	13,1%	13,6%	7,0%	9,5%	4,1%	10,0%	9,0%	7,1%	3,0%	1,9%
Покачи	12,2%	16,8%	12,2%	9,6%	2,6%	4,8%	12,1%	7,0%	1,6%	1,0%
Пыть-Ях	8,2%	17,7%	10,7%	7,1%	5,6%	7,9%	4,4%	7,6%	3,9%	5,3%
Радужный	12,2%	9,0%	3,3%	7,4%	5,4%	10,0%	1,0%	4,4%	5,6%	8,9%
Сургут	14,7%	10,9%	10,6%	7,5%	5,2%	1,2%	4,8%	5,7%	2,4%	3,9%
Урай	6,3%	4,2%	16,4%	5,4%	16,9%	6,5%	3,4%	12,4%	10,2%	2,9%
Ханты-Мансийск	7,3%	10,5%	7,5%	5,3%	3,3%	6,2%	6,8%	3,6%	10,1%	6,3%
Югорск	7,0%	7,6%	9,4%	11,0%	4,1%	5,9%	11,9%	4,0%	4,0%	5,6%
Белоярский район	9,6%	5,6%	8,7%	5,6%	2,7%	9,1%	6,1%	6,2%	1,7%	3,8%
Березовский район	3,9%	2,8%	11,4%	7,3%	5,8%	5,0%	6,6%	8,2%	7,5%	6,0%
Кондинский район	11,7%	8,9%	4,7%	2,7%	13,8%	8,3%	8,5%	12,6%	9,0%	2,3%
Нефтеюганский район	8,9%	9,7%	8,8%	5,8%	6,5%	10,4%	3,1%	6,8%	9,7%	8,1%
Нижневартовский район	7,2%	2,7%	2,6%	8,3%	9,0%	4,4%	4,4%	5,6%	8,6%	8,3%
Октябрьский район	16,9%	12,0%	5,5%	10,2%	7,8%	4,0%	8,2%	8,2%	7,9%	1,4%
Советский район	13,1%	8,3%	3,0%	8,6%	7,5%	6,7%	8,0%	2,3%	7,3%	7,3%
Сургутский район	14,7%	8,3%	5,0%	8,5%	7,4%	8,4%	4,9%	4,9%	4,1%	4,0%
Ханты-Мансийский район	7,0%	9,6%	4,5%	5,6%	15,0%	6,5%	8,0%	8,6%	7,5%	6,3%

### 1.3. Место получения услуги

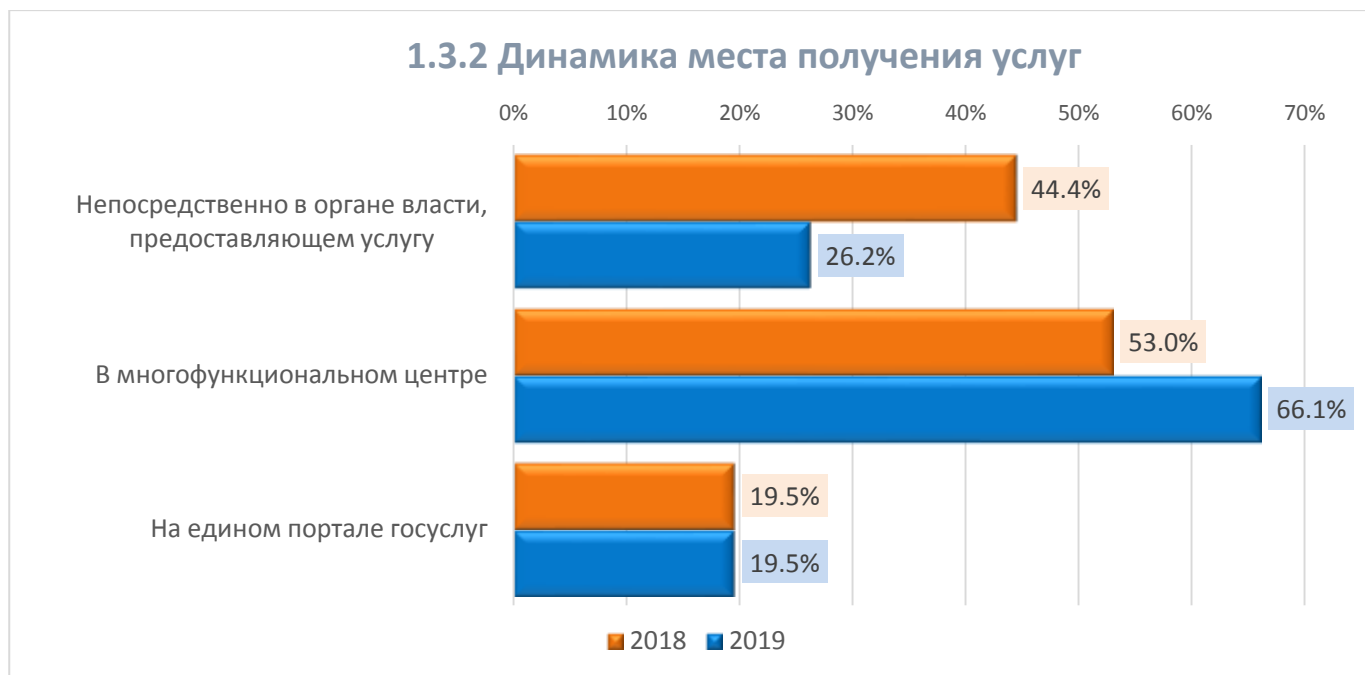


Большинство опрошенных (66,1%) получали государственные (муниципальные) услуги *в многофункциональном центре*. В большей степени это характерно для женщин (71,5%), респондентов старше 65 лет (77,7%), граждан, имеющих среднее специальное образование (69,5%), пенсионеров (80,6%), бедных по оценкам своего материального положения (70,7%).

*Непосредственно в органы власти, предоставляющие услуги*, обращались 26,2% опрошенных. Чаще других такой ответ дают мужчины (30,7%), молодежь 18-35 лет (28,7%), работающие респонденты (28,0%), обеспеченные граждане (по оценкам своего материального положения) (29,7%).

*Через единый портал госуслуг* получали государственные (муниципальные) услуги 19,5% опрошенных. В большей мере это характерно для мужчин (22,4% против 16,7% среди женщин), молодежи 18-35 лет (23,8%), респондентов с высшим образованием (24,2%), работающих респондентов (23,1%), обеспеченных по уровню материального положения (28,7%).



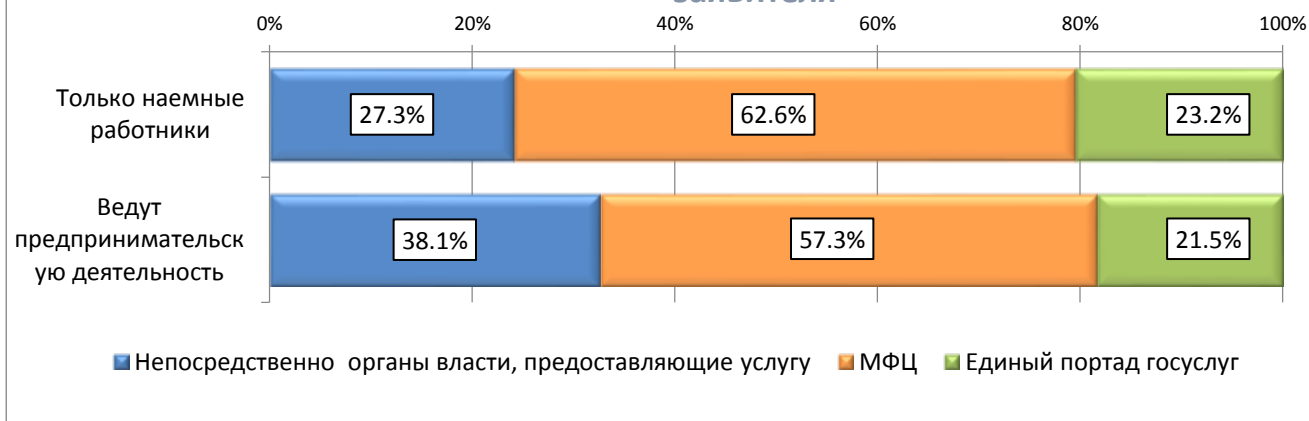


По сравнению с прошлым годом существенно снизилась доля тех, кто обращался непосредственно в орган власти (с 44,4% до 26,2% соответственно), и возросла доля обращающихся в МФЦ (с 53,0% до 66,1% соответственно).

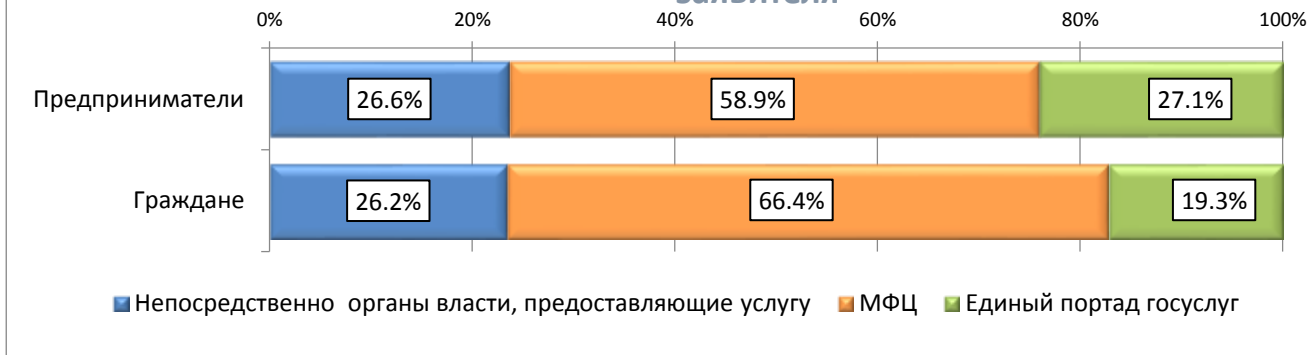
В территориях округа использование *многофункционального центра* для получения государственных (муниципальных) услуг в большей степени распространено в таких муниципалитетах, как Кондинский район (83,7%), Радужный (81,0%), Ханты-Мансийск (76,8%), Сургутский район (73,8%), Урай (71,5%) и Октябрьский район (70,3%). *Непосредственно в органы власти, предоставляющие услугу*, чаще других обращаются жители Югорска (44,6%), Советского района (43,2%), Когалыма (40,8%), Мегиона (39,0%) и Ханты-Мансийского района (33,1%). *Единый портал госуслуг* используют преимущественно жители г.Покачи (54,3%), Нягани (34,2%), Октябрьского (29,0%), Белоярского (25,7%), Нижневартовского (24,4%) районов и Нефтеюганска (23,4%).

Безусловно способ обращения заявителей зависит от доступа к интернету. Доля тех, кто использует единый портал госуслуг среди респондентов, имеющих доступ к интернету, значительно больше, чем среди тех, у кого этот доступ ограничен (20,4% против 9,2%). Среди тех, кто не имеет доступа к интернету больше доля респондентов, обращающихся в МФЦ (76,3% против 65,3%).

**Диаг. 1.3.3. Место получения услуги, с учетом занятости заявителя**



**Диаг. 1.3.4. Место получения услуги, с учетом категории заявителя**



Учитывая категории заявителей, следует отметить, что для наемных работников, получавших услугу личного характера, как граждан, в большей мере характерно обращение в многофункциональные центры. Лица, ведущие предпринимательскую деятельность, обращающиеся за услугой в связи с предпринимательской деятельностью, чаще используют единый портал госуслуг или обращаются непосредственно в органы власти.

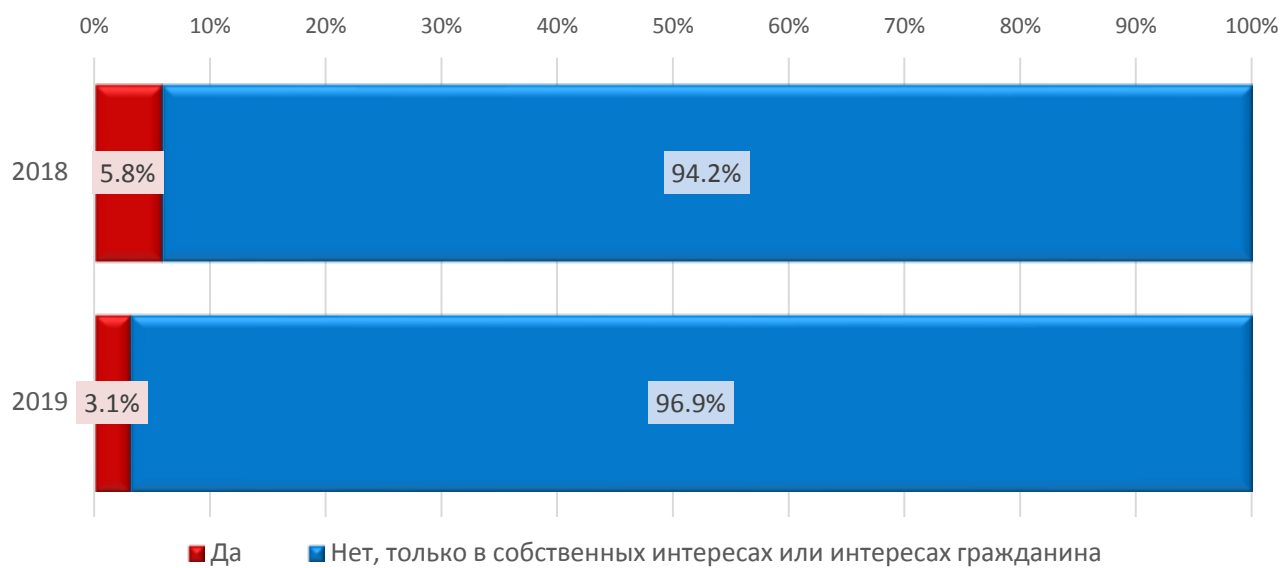
## 1.4. Субъект получения услуги



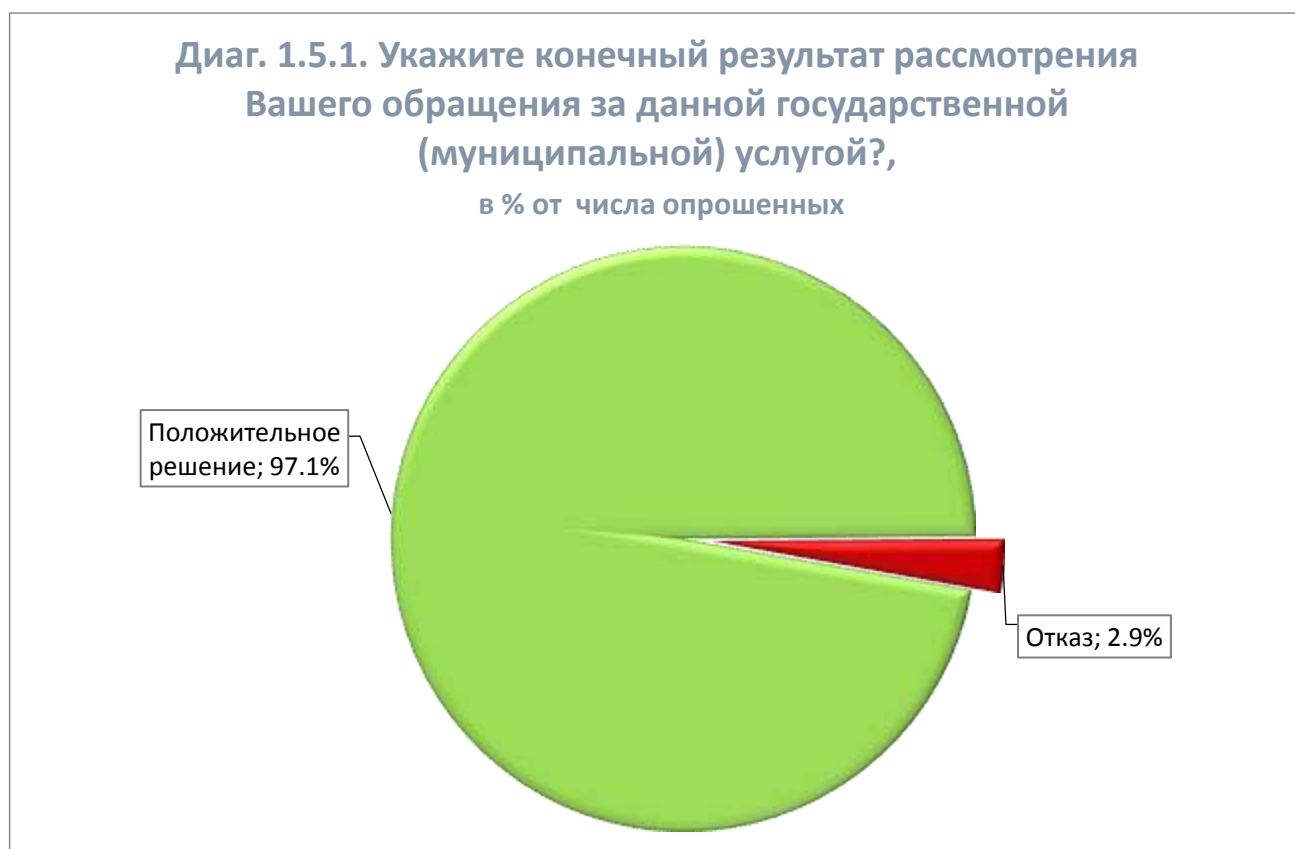
Преимущественно субъектами получения государственных (муниципальных) услуг являются частные лица, обращающиеся в собственных гражданских интересах. Доля таких обращений составляет 96,9%. За получением услуги в связи с осуществлением предпринимательской деятельности обращались 3,1% респондентов. Несколько больше доля обращений, связанных с предпринимательством, в Ханты-Мансийском районе (10,5%), Кондинском районе (9,5%), Нягани (9,2%) и Покачах (6,4%).

По сравнению с прошлым годом несколько снизилась доля тех, кто получал государственные/муниципальные услуги в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (с 5,8% до 3,1% соответственно).

## 1.4.2 Динамика субъекта получения услуг



## 1.5. Результат получения услуги



В подавляющем большинстве случаев (97,1%), рассмотрение обращения за услугой имело положительное решение. Отказ получили 2,9% опрошенных.

В сравнении с респондентами, получавших услугу как частное лицо в своих гражданских интересах, среди тех, кто обращался в связи с предпринимательской деятельностью, доля случаев отказа в услуге несколько больше (7,5% против 2,8%).

По сравнению с прошлым годом результативность рассмотрения обращений существенно не изменилась.



## Глава II. Параметры качества предоставления услуг

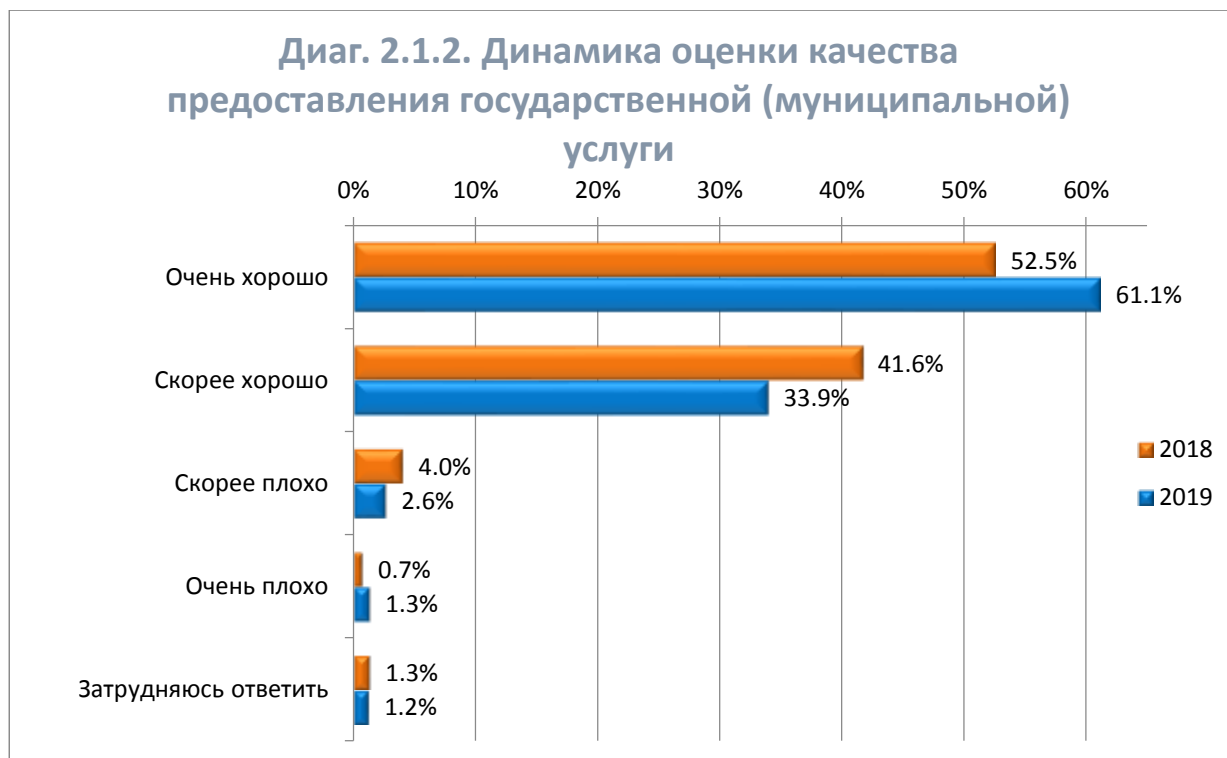
### 2.1. Оценка качества полученной услуги



Подавляющее большинство опрошенных (95,0%) положительно оценивают качество предоставления полученной услуги: 61,1% - очень хорошо, 33,9% - скорее хорошо. Негативные оценки дали 3,9% респондентов: 2,6% - скорее плохо, 1,3% - очень плохо.

В территориальном разрезе максимальный уровень удовлетворенности зафиксирован в Нижневартовском районе, Покачах, Когалыме, Ханты-Мансийске, Кондинском районе и Нижневартовске (97,3 – 100%). В меньшей мере удовлетворены качеством предоставленных услуг жители таких муниципальных образований, как Нефтеюганск, Мегион, Нефтеюганский район, Березовский район и Сургут (90,4 – 92,5%).

Кроме того, среди респондентов, ведущих предпринимательскую деятельность, доля положительно оценивающих качество предоставленных государственных (муниципальных) услуг несколько меньше, чем среди наемных работников (90,3% против 95,4%).



По сравнению с 2018 годом фиксируется увеличение доли опрошенных, очень хорошо оценивающих качество предоставления госуслуги (+8,6%), очевидно за счет снижения доли тех, кто оценивает качество услуг скорее хорошо и скорее плохо.

## 2.2. Оценка доступности информации о процедуре получения услуги



Доля респондентов, положительно оценивающих доступность информации о процедуре получения государственных(муниципальных) услуг, составила 92,4%: 58,3% оценивают доступность информации очень хорошо и 34,1% - скорее хорошо. Доля негативных оценок равна 4,8%: 3,4% - скорее плохо, 1,4% - очень плохо.

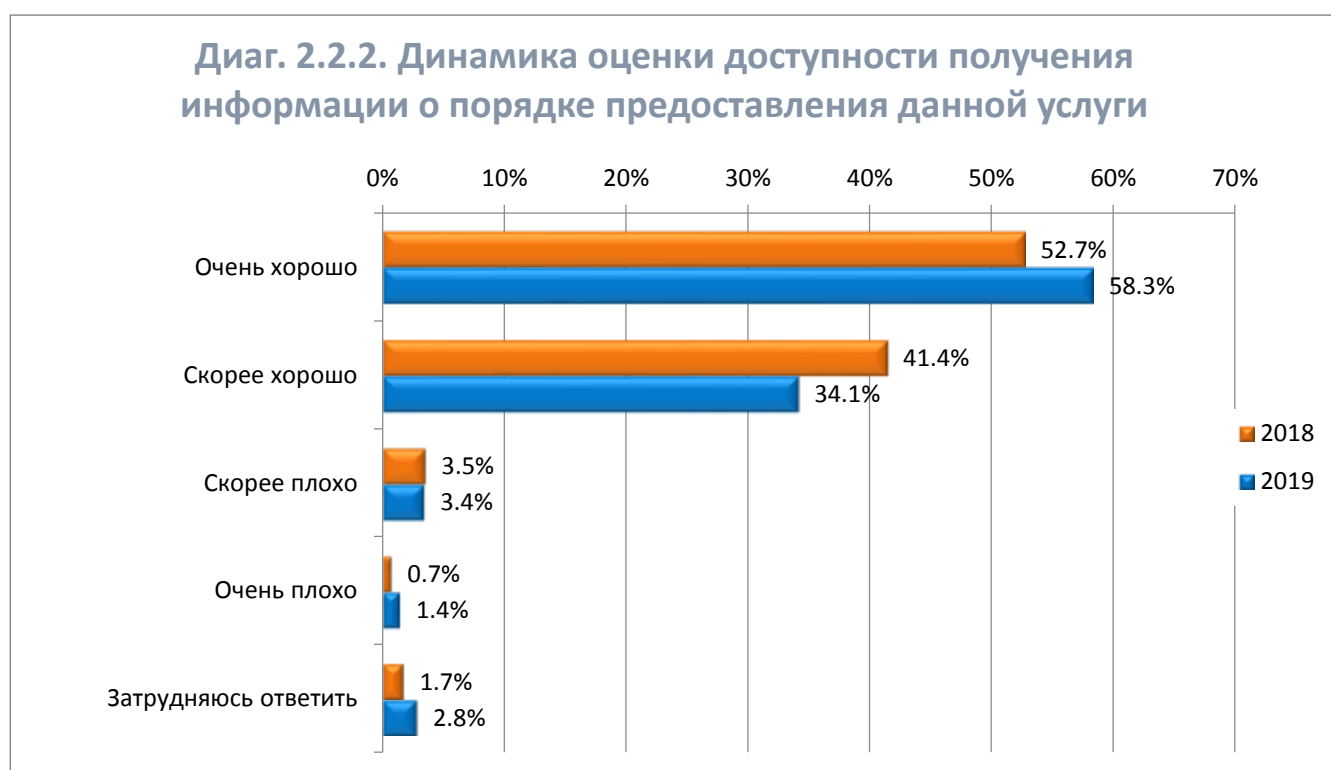
В территориях округа максимального значения доля положительных оценок доступности информации о получении услуг достигает в таких муниципалитетах как Когалым, Нижневартовский район, Покачи, Радужный, Нижневартовск, Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский район, Сургутский район (более 95%), минимального – Мегион (70,2%), Югорск (84,0%) и Урай (86,9%).

Больше доля положительных оценок доступности информации о процедуре получения услуги среди респондентов, имеющих доступ к интернету (92,7% против 88,7% - среди тех, кто не имеет интернета), получившие услугу на едином портале госуслуг (95,2% против 90,0% - среди тех, кто обращался непосредственно в органы власти).



Чаще дают положительные оценки доступности информации о получении услуг также обеспеченные граждане (95,4% против 88,5% среди бедных, по оценке своего материального положения).

Кроме того, ниже уровень удовлетворенности доступностью информации о процедуре получения услуг среди респондентов, ведущих предпринимательскую деятельность, нежели среди наемных работников (86,5% против 93,0%).



В динамике можно отметить рост доли тех, кто очень хорошо оценивает доступность получения информации о порядке предоставления услуги (+5,6% по сравнению с данными 2018 года).

## 2.3. Факт использования предварительной записи

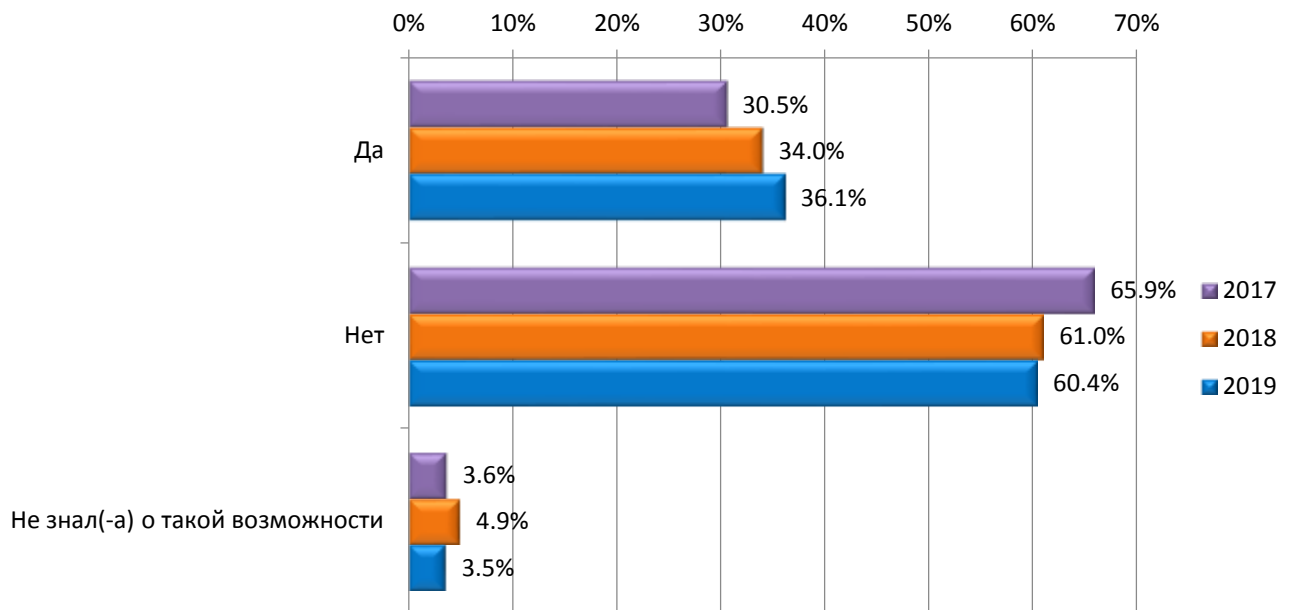


Большинство опрошенных (60,4%) не пользуются предварительной записью для подачи запроса/документов на предоставление услуги. В большей мере это характерно для респондентов 50-65 лет (63,0%) и старше 65 лет (65,9%), пенсионеров (67,5%), респондентов со средним специальным образованием (63,2%).

Доля тех, кто пользовался предварительной записью, составляет 36,1%. Чаще других это молодежь 18-35 лет (38,4%), респонденты с высшим, незаконченным высшим образованием (39,1%), обеспеченные по оценкам своего материального положения (38,5%).

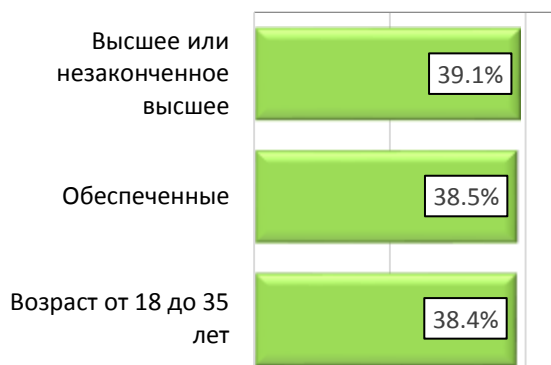
В территориях округа максимальная доля тех, кто пользовался услугами по предварительной записи, зафиксирована в Нефтеюганском районе (66,3%), Березовском районе (55,1%), Сургуте (53,8%), Покачах (49,3%) и Нефтеюганске (48,6%). Не пользуются предварительной записью чаще других жители таких муниципалитетов как Урай (78,4%), Радужный (78,1%), Когалым (76,4%), Ханты-Мансийский район (73,5%), Белоярский район (71,1%) и Ханты-Мансийск (70,6%). В Мегроне максимальна доля респондентов, не информированных о возможности предварительной записи (13,7%).

**Диэг. 2.3.2. Динамика использования предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги**

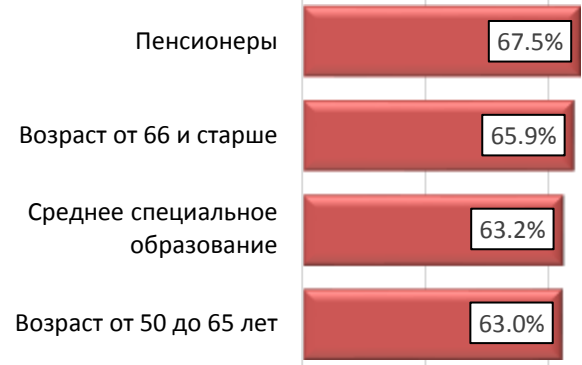


В динамике можно отметить некоторое увеличение доли тех, кто воспользовался возможностью предварительной записи на прием для подачи запроса на предоставление услуги (+2,1% по сравнению с результатами 2018 года).

**Диэг. 2.3.3. Пользовались предварительной записью, в % по группам**



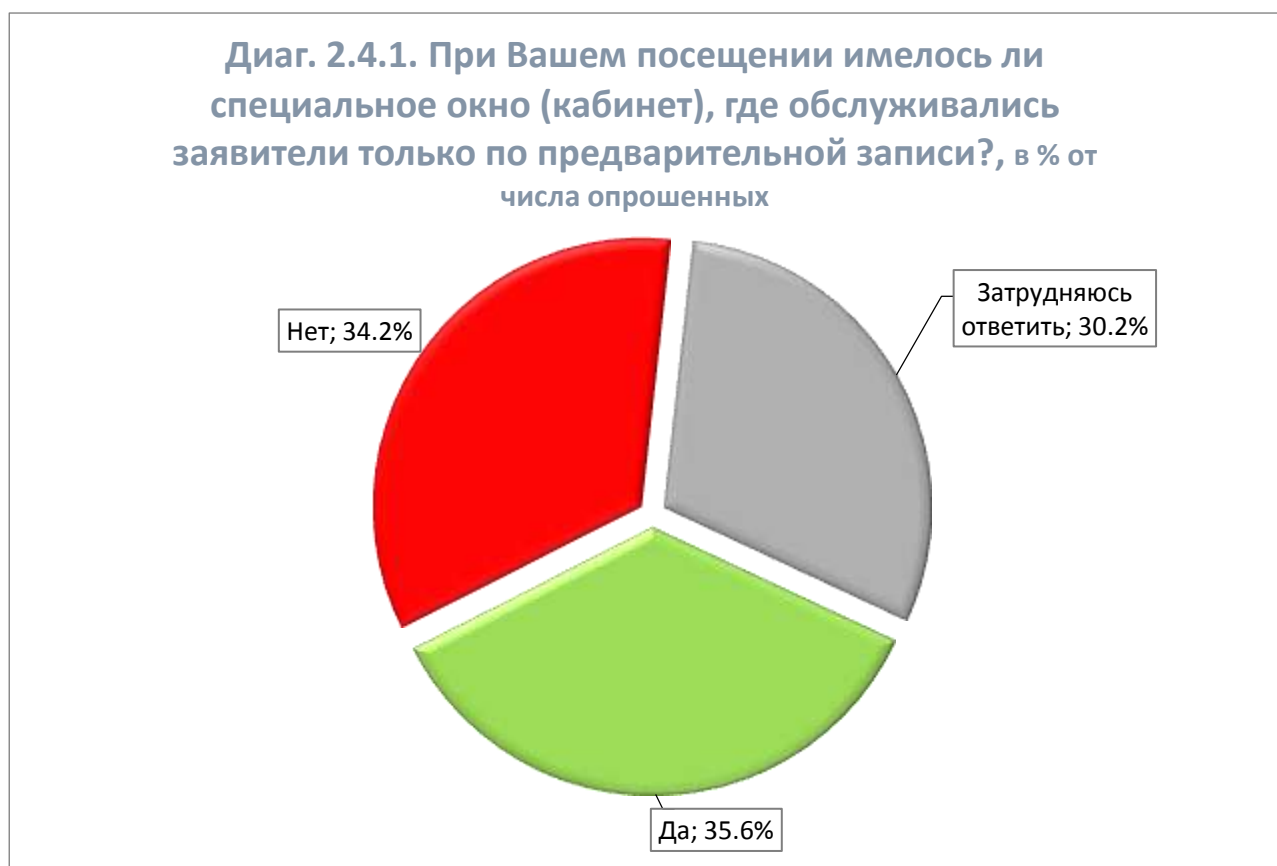
**Диэг. 2.3.4. Не пользовались предварительной записью, в % по группам**



Кроме того, чаще использование предварительной записи характерно для респондентов, имеющих доступ к интернету (36,6% против 29,1% среди тех, кто не имеет доступа к интернету), получавших услугу на едином портале госуслуг (59,3% против 31,7% - в многофункциональном центре и 43,6% - непосредственно в органах власти).

Также, чаще, чем наемные работники, пользуются предварительной записью респонденты, ведущие предпринимательскую деятельность (45,0% против 37,3%).

## 2.4. Наличие окна обслуживания по предварительной записи



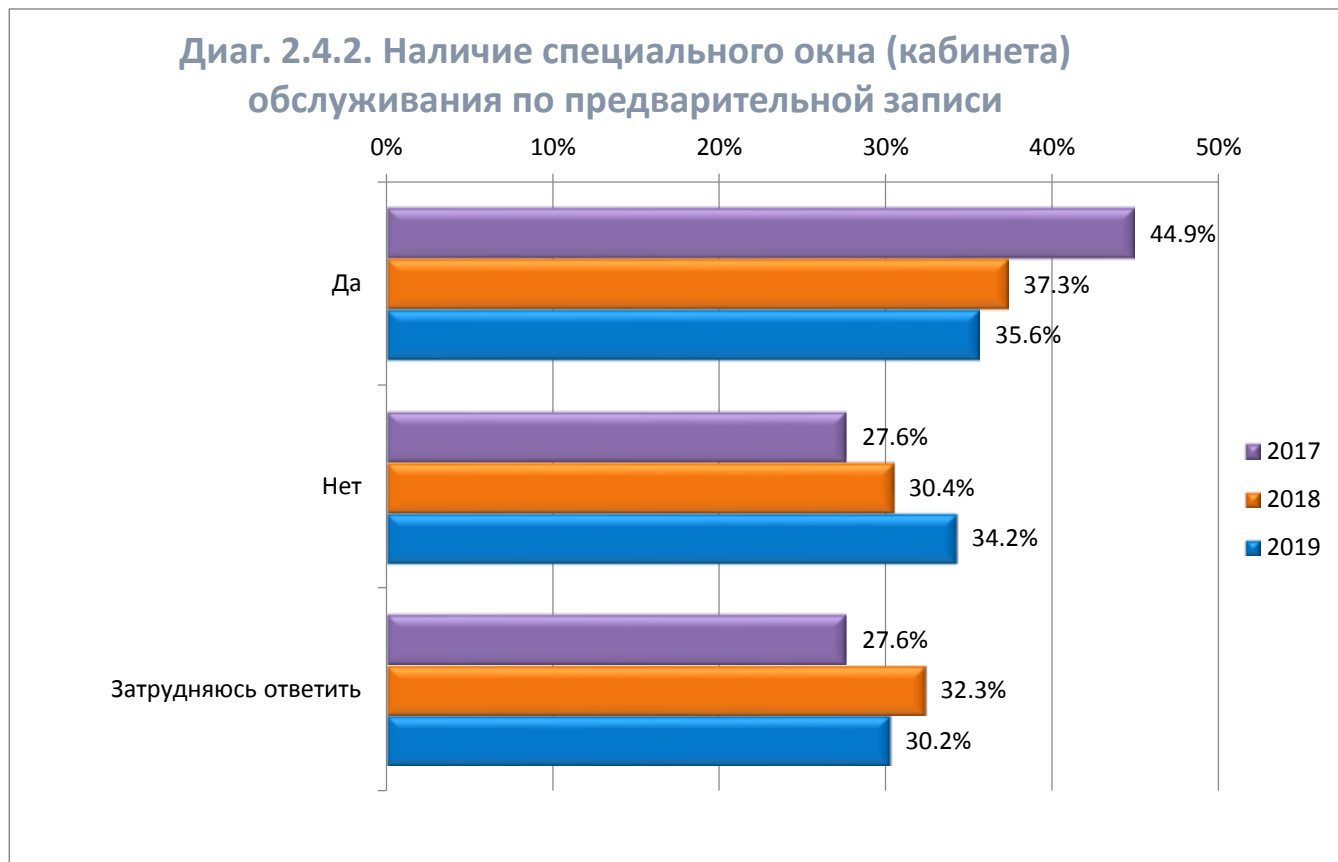
Наличие специального окна (кабинета) для обслуживания заявителей по предварительной записи подтвердили 35,6% респондентов. Отсутствие такого окна отметили 34,2% опрошенных. Еще 30,2% - затруднились ответить на данный вопрос.

Чаще о наличии окна/кабинета обслуживания по предварительной записи говорили респонденты, получавшие услуги через единый портал госуслуг (43,8%), а реже – те, кто обслуживался в многофункциональном центре (35,2%).

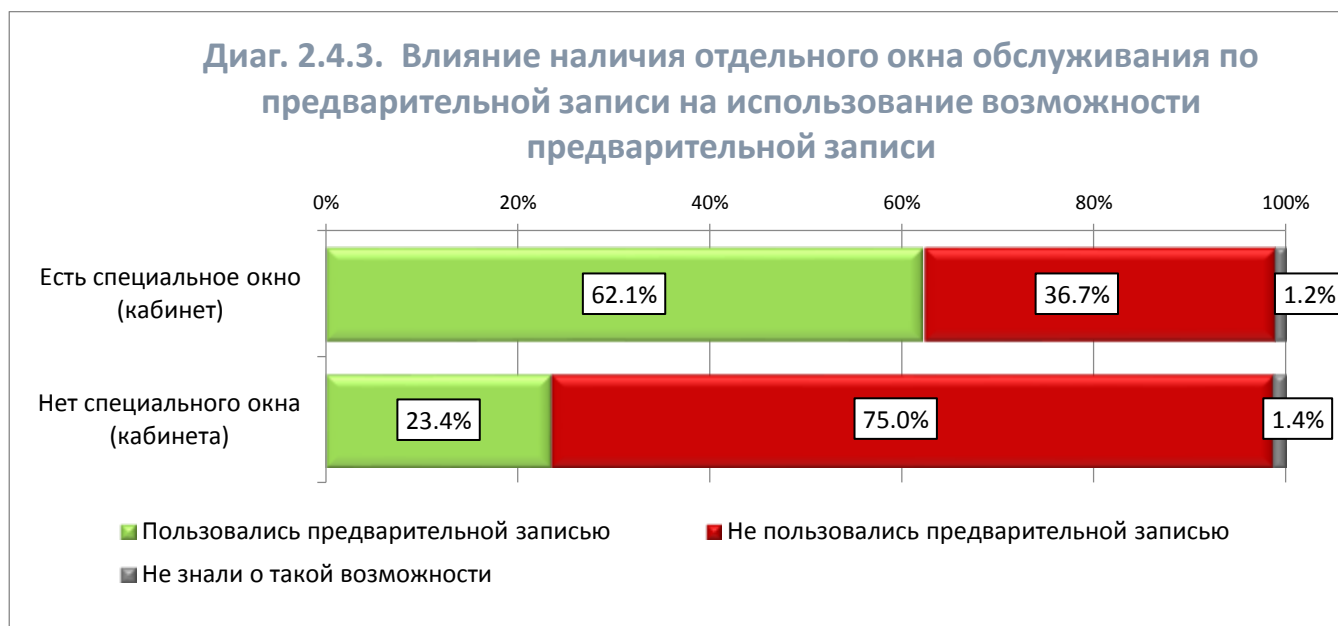
В территориальном разрезе наличие окна/кабинета обслуживания по предварительной записи в большей мере распространено в таких муниципалитетах, как Нягань (49,6%), Ханты-Мансийский район (49,5%), Сургут (47,9%), Пыть-Ях (46,9%), а минимально – в Когалыме (8,6%), Советском районе (21,2%), Югорске (24,0%) и Мегионе (24,5%).

Наличие отдельного окна или кабинета обслуживания по предварительной записи определяет использование клиентам возможности обращения по предварительной записи. Так, среди респондентов, отметивших наличие отдельного окна обслуживания по предварительной записи, доля тех, кто воспользовался

предварительной записью составляет 62,1%, тогда как среди тех, кто указал на отсутствие такого окна, значение данного показателя составляет 23,4%.

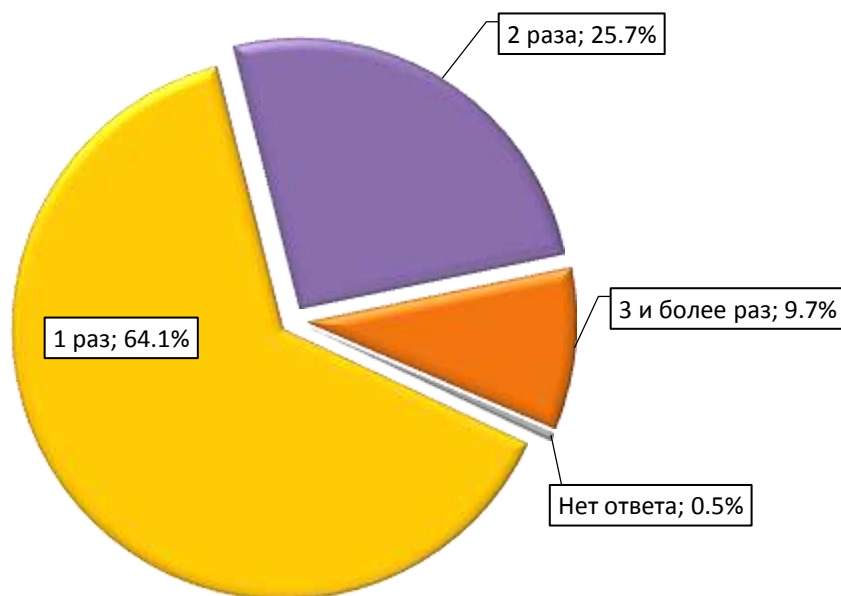


В динамике, исходя из оценки респондентов, отмечается планомерное снижение количества специальных окон обслуживания по предварительной записи.



## 2.5. Количество обращений в орган власти

**Диаг. 2.5.1. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в орган власти (местного самоуправления) или государственное (муниципальное) учреждение для получения указанной вами услуги?, в % от числа опрошенных**



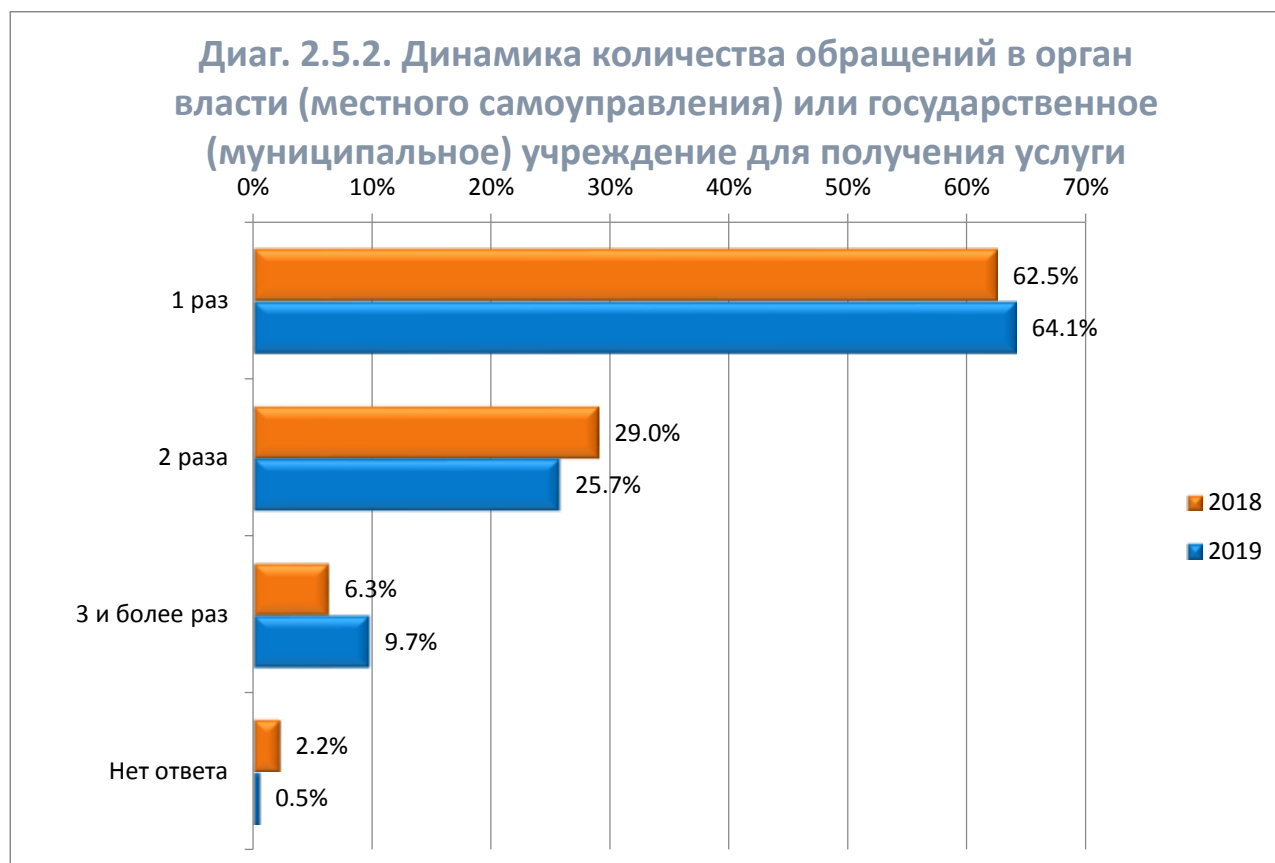
Большинство опрошенных получили государственную (муниципальную) услугу за одно обращение. На это указали 64,1% респондентов. Четверть опрошенных (25,7%) обращались для получения услуги в органы власти или государственные (муниципальные) учреждения 2 раза. Доля тех, кому пришлось обращаться для получения услуги 3 и более раз, составила 9,7%.

По результатам опроса наличие возможности обращения для получения государственных (муниципальных) услуг через интернет (есть доступ к интернету, получение услуги на едином портале госуслуг) не сокращает для заявителей числа обращений в соответствующие учреждения до конечного получения услуги. Так, среди респондентов, имеющих доступ к интернету, доля заявителей, обратившихся для получения услуги один раз, составляет 63,7%, а среди тех, у кого нет доступа к интернету – 69,0%. Зафиксирована примерно равная доля респондентов, получивших услугу за одно обращение, через единый портал госуслуг (63,9%), многофункциональный центр (63,7%) и непосредственно в органах власти (61,2%).

Большее количество раз приходится обращаться с соответствующие учреждения для получения государственной (муниципальной) услуги респондентам,

ведущим предпринимательскую деятельность, нежели наемным работникам. Среди тех, кто ведет предпринимательскую деятельность, доля получивших услугу за одно обращение составляет 44,5%, тогда как среди наемных работников значение данного показателя достигает 65,1%. Почти пятая часть занятых предпринимательством (18,9%) до окончательного получения услуги обращались 3 и более раз.

В территориях округа получение государственной (муниципальной) услуги за одно обращение чаще других отмечают жители таких муниципалитетов, как Когалым (94,7%), Урай (83,1%), Ханты-Мансийский район (82,5%), Кондинский район (81,8%). Многократное обращение (3 и более раз) отмечают большей частью жители Покачи (23,3%), Нефтеюганского района (19,8%), Нефтеюганска (17,8%), Октябрьского района (17,1%), Сургута (14,2%) и Нягани (14,1%).



В 2019 году фиксируется некоторое увеличение доли респондентов, которые с первого раза получили услугу (+1,6%). Снизилась доля опрошенных, которые смогли получить услугу после двух обращений (-3,3%). При этом увеличилась доля тех, кому пришлось обращаться в орган власти 3 и более раз для получения услуги (+3,4%).



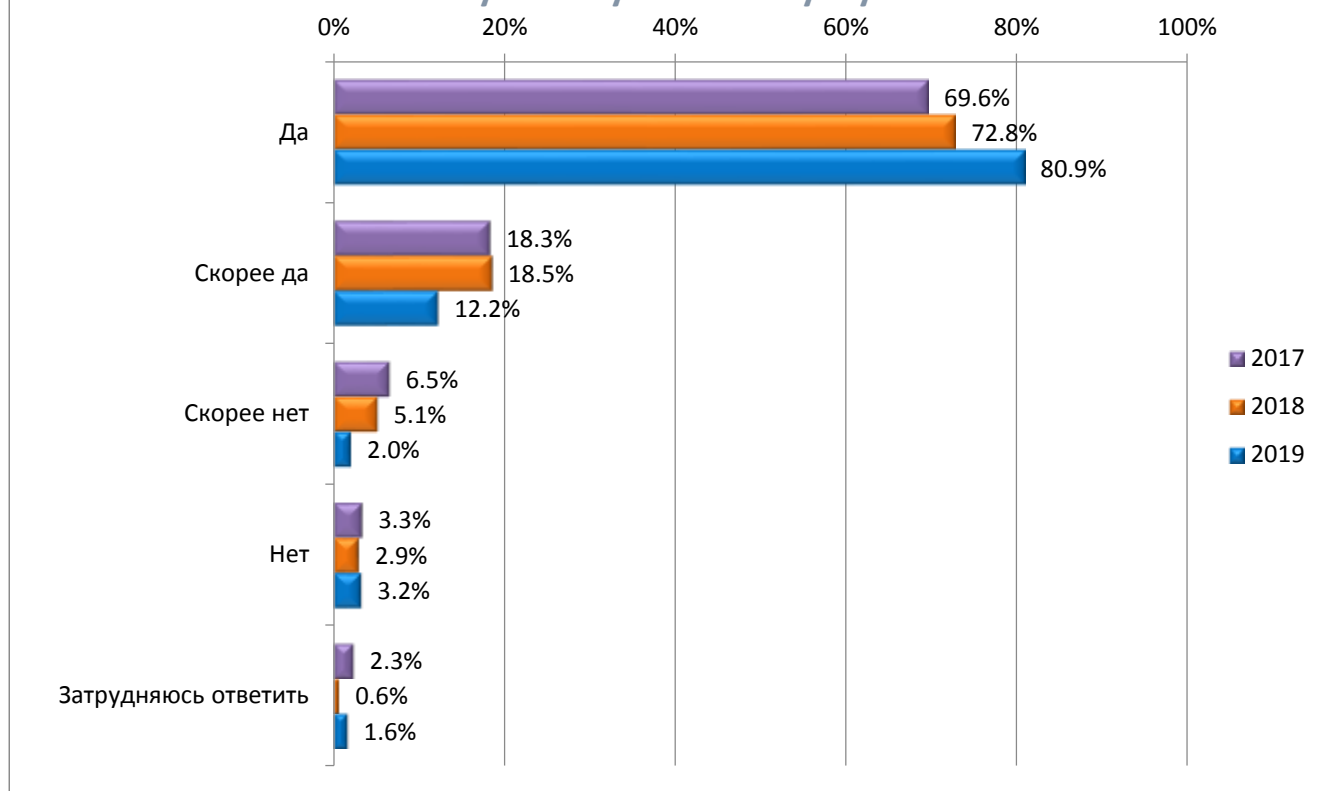
## 2.6. Удовлетворенность количеством обращений в орган власти



Подавляющее большинство опрошенных (93,1%) в целом устраивает количество обращений, которое потребовалось сделать для получения услуги. Не довольны количеством обращений – 5,2% респондентов. Выше уровень неудовлетворенности количеством обращений, необходимых для получения услуги в Нефтеюганске (10,3%), Сургуте (10,0%), Югорске (9,8%) и Нефтеюганском районе (9,0%).

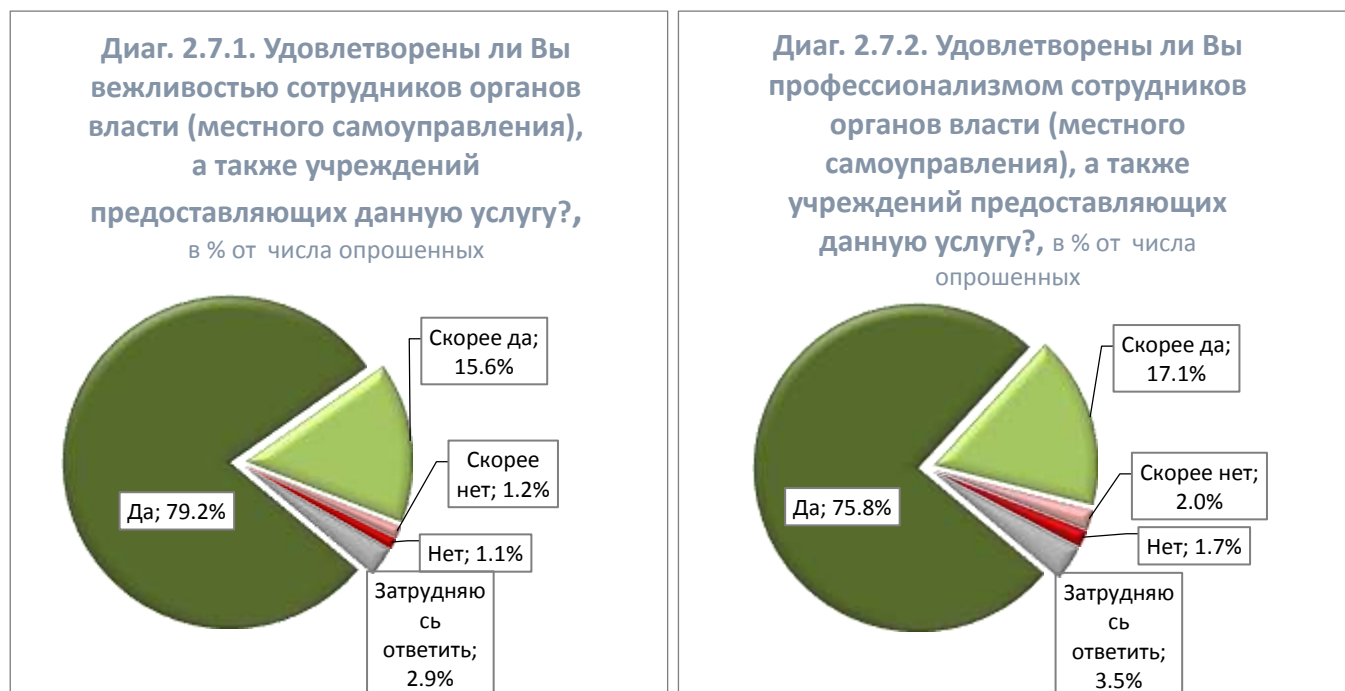
В сравнении с наемными работниками чаще не устраивает количество необходимых обращений респондентов, ведущих предпринимательскую деятельность (4,6% против 11,8%).

**Диagr. 2.6.2. Динамика удовлетворенности количеством обращений, которое потребовалось сделать для получения указанной услуги**



Стоит отметить, что планомерно растёт доля полностью удовлетворённых количеством обращений, которое потребовалось совершить для получения указанной услуги (+8,1% по сравнению с 2018 годом). В целом также фиксируется некоторый рост удовлетворённости числом обращений (в сумме 93,1% в 2019 году против 91,3% в 2018 году).

## 2.7. Удовлетворенность качествами сотрудников органов власти при получении услуги



Большинство опрошенных, получавших государственные (муниципальные) услуги, в целом удовлетворены качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данные услуги, как вежливостью (94,8%), так и профессионализмом (92,9%).

Уровень удовлетворенности и вежливостью, и профессионализмом сотрудников выше в таких муниципалитетах, как Урай, Покачи, Когалым и Нижневартовский район.

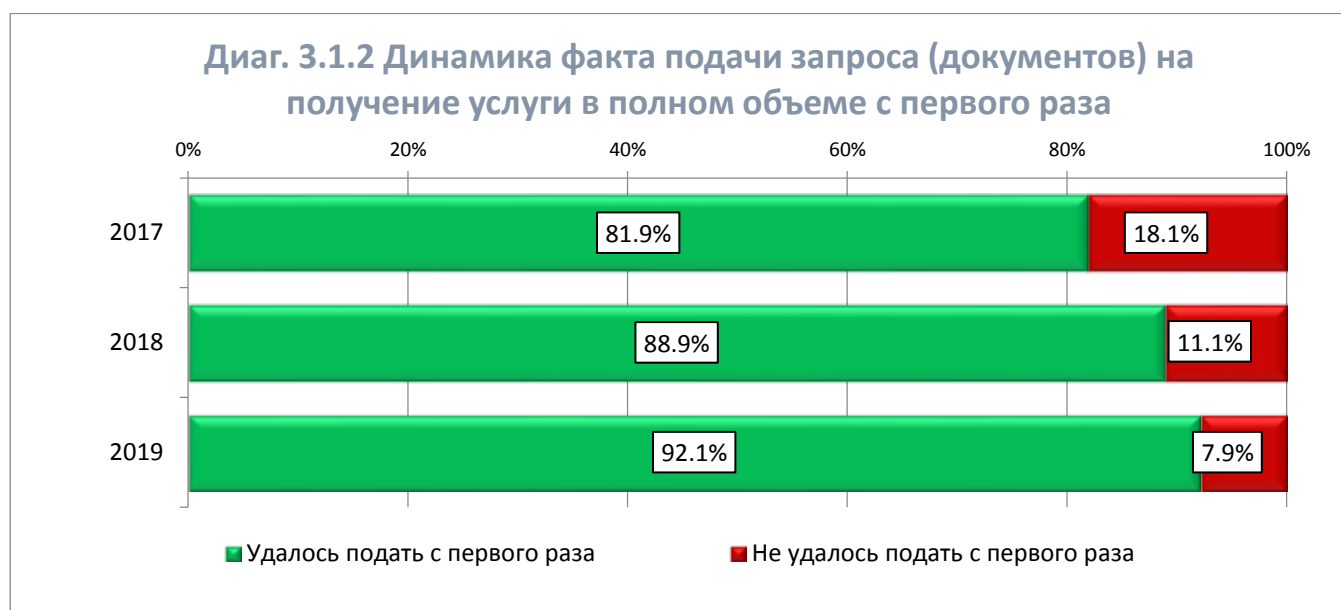
Респонденты, занимающиеся предпринимательской деятельностью, в сравнении с наемными работниками выражают большее недовольство профессиональными качествами сотрудников в учреждениях, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги. Вежливостью удовлетворены 90,0% занимающихся предпринимательством респондентов (против 94,7% среди наемных работников), а профессионализмом – 87,7% против 93,1%.

## Глава III. Подача документов в органы власти для получения услуги

### 3.1. Подача документов с первого раза



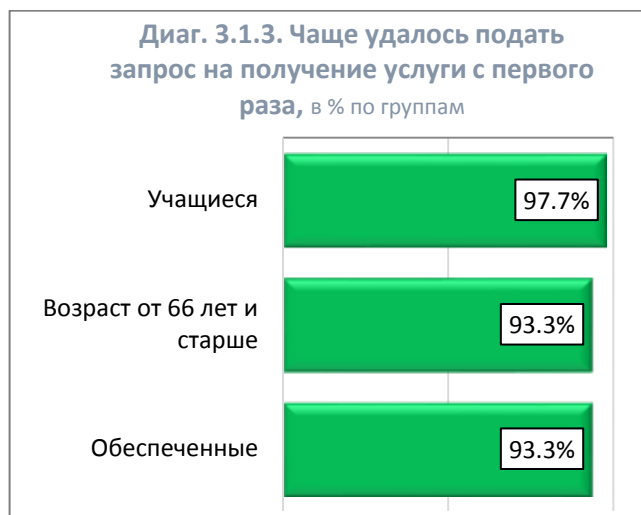
Подавляющему большинству опрошенных удалось с первого раза подать запрос на получение услуги (92,1%). Не удалось подать запрос на получение услуги с первого раза 7,9% респондентов.



Доля заявителей, которым удается с первого раза подать запрос на получение документов, постепенно увеличивается. Динамика в сравнении с 2018 годом составила +3,2%, а с 2017 года значение данного показателя увеличилось на 10,2%.

**Удалось подать запрос для получения услуги с первого раза** в основном лицам в возрасте 66 лет и старше (93,3%); учащимся (97,7%); обеспеченным (93,3%).

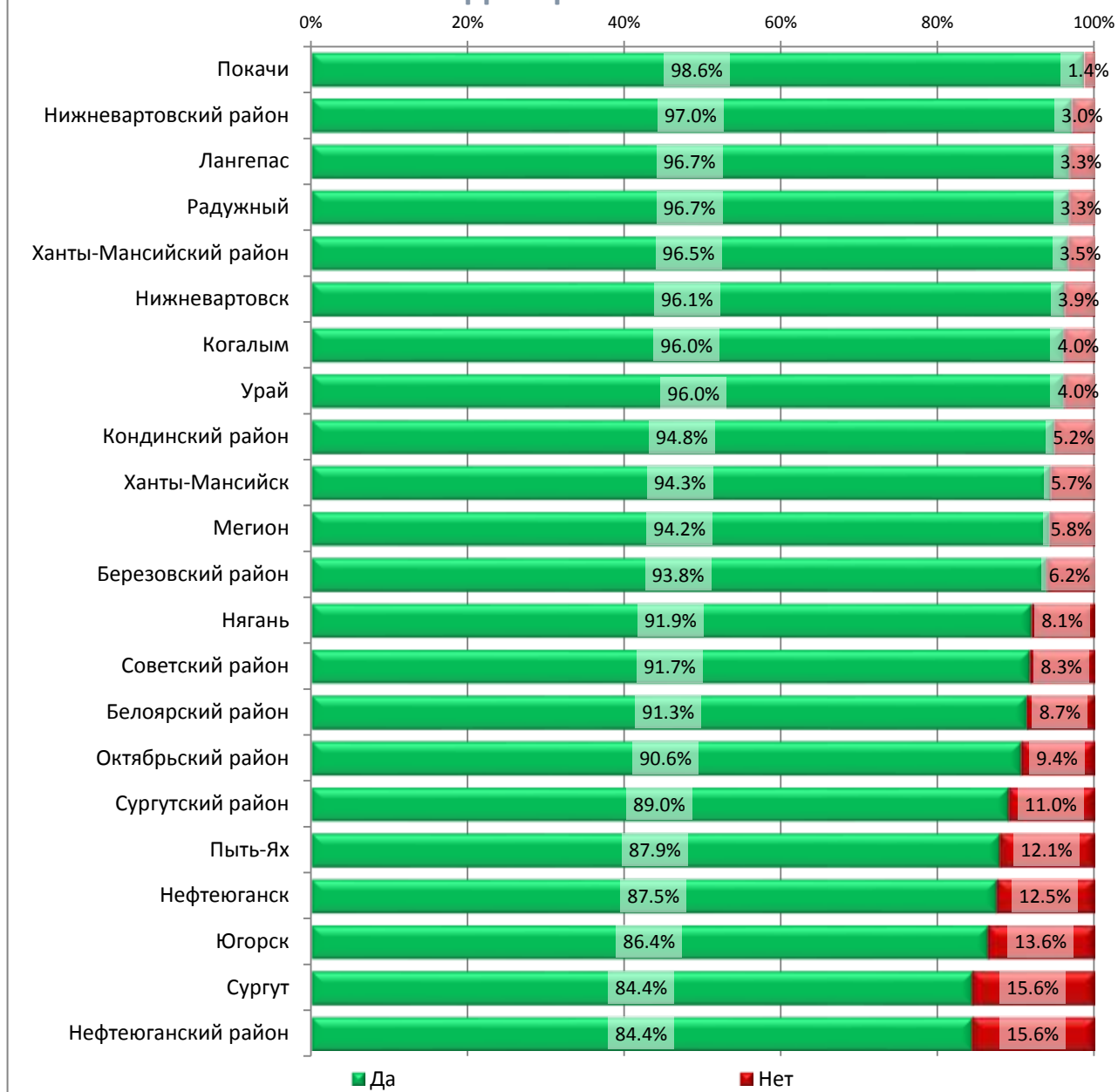
**Не смогли подать запрос на получение услуги при первом обращении** чаще предпринимателям (17,0%); безработным, домохозяйкам (10,2%); бедным (12,2%); а также тем, кто получил услугу непосредственно в органе власти (10,0%).



**Смогли подать запрос на получение услуги с первого раза** чаще, чем в среднем по выборке, жители Покачи (98,6%), Нижневартовска (96,1%) и Нижневартовского района (97,0%), Лангепаса (96,7%), Радужного (96,7%), Ханты-Мансийска (94,3%) и Ханты-Мансийского района (96,5%), Когалыма, Урая (по 96,0%), Кондинского района (94,8%), Мегиона (94,2%) и Березовского района (93,8%).

**Не смогли подать запрос на получение услуги с первого раза** чаще всего граждане, проживающие в Нефтеюганске (12,5%) и Нефтеюганском районе (15,6%), Сургуте (15,6%) и Сургутском районе (11,0%), Югорске (13,6%), Пыть-Яхе (12,1%).

Диagr. 3.1.5. Подача документов с первого раза по территориям

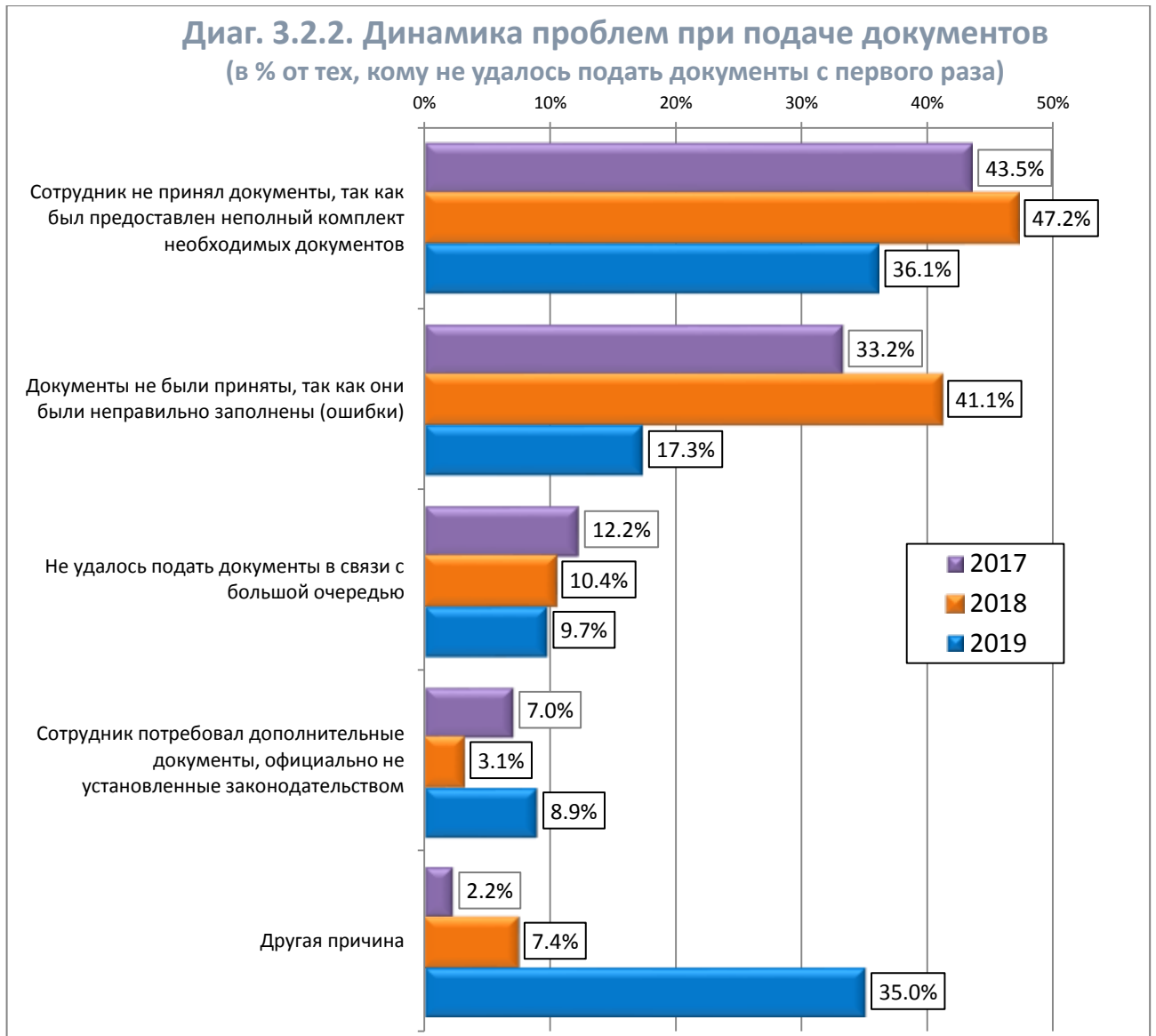


## 3.2. Проблемы при подаче документов



Для тех, кому не удалось с первого раза подать запрос на получение услуги, основными причинами являются **неполный пакет необходимых документов** (36,1%) и **ошибки при заполнении документов** (17,3%). Несколько реже встречаются указания на большую очередь (9,7%) и требования дополнительных документов, не установленных законодательно (8,9%).

В сравнении с прошлым годом доля фактов отказа в получении услуги по причине неполного пакета необходимых документов уменьшилась на 11,1%. Доля случаев отказа по причине неправильного заполнения документов сократилась на 23,8%. На 5,8% увеличилась доля респондентов, у которых затребовали дополнительные документы, не установленные законодательством.



Основными причинами, почему не удалось с первого раза подать документы на получение услуги, по строке «Другая причина» являются, во-первых, **неправильное, неполное информирование сотрудником**; отметим здесь указания на **некомпетентность сотрудников** (незнание новой программы), их **невнимательность при приеме документов**.

Во-вторых, **проблемы с сайтом госуслуг**: проблемы со входом и регистрацией на сайте; сложный поиск; не определяется ГИБДД; не прикрепилась документы; не удалось взять талон к специалисту; не приходило подтверждение запроса; пришло сообщение на эл. почту, а не на телефон – в результате пропущена очередь.





Помимо этого, отмечены *проблемы технического характера на месте обращения*: проблемы с интернетом; сервис в МФЦ был не доступен в течение 3 дней; не работали компьютеры.

По *проблемам с обратной связью* указано на отсутствие ответа на запрос и отсутствие уведомления об отказе.

Таблица 3.2.1. Проблемы при подаче документов по территориям

	Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов	Документы не были приняты, так как они были неправильно заполнены (ошибки)	Не удалось подать документы в связи с большой очередью	Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные законодательством	Другая причина
<b>В целом по массиву</b>	<b>36,1%</b>	<b>17,3%</b>	<b>9,7%</b>	<b>8,9%</b>	<b>35,0%</b>
Октябрьский район	73,5%	4,9%	16,3%	11,4%	4,9%
Лангепас	70,8%	10,3%			28,3%
Советский район	56,9%	20,1%	1,5%	4,9%	31,9%
Кондинский район	56,2%		15,2%		28,6%
Нижневартовск	55,0%	27,5%	9,3%		27,1%
Ханты-Мансийский район	43,4%		14,7%	14,2%	27,6%
Урай	41,8%	19,9%		38,3%	12,2%
Югорск	36,4%	23,1%	6,6%	11,2%	35,9%
Покачи	34,3%	34,3%			31,4%
Нягань	33,4%	23,5%	4,6%	10,4%	33,2%
Березовский район	33,3%	22,3%	6,5%		37,9%
Когалым	33,2%	41,7%	16,6%		8,5%
Пыть-Ях	30,7%	10,1%	13,6%	3,3%	40,0%
Белоярский район	30,4%	40,0%			29,6%
Нефтеюганск	30,4%	4,1%	10,3%	9,8%	49,5%
Ханты-Мансийск	30,1%	25,8%	4,5%	13,3%	43,9%
Радужный	30,0%	50,0%	10,0%		19,6%
Сургут	29,9%	17,4%	12,9%	5,8%	40,2%
Мегион	29,7%	41,6%	11,7%	5,4%	17,0%
Нефтеюганский район	29,7%	5,8%	14,3%	22,3%	35,1%
Сургутский район	29,1%	10,1%	8,4%	14,2%	46,9%
Нижневартовский район	14,1%	18,7%	19,5%		47,7%

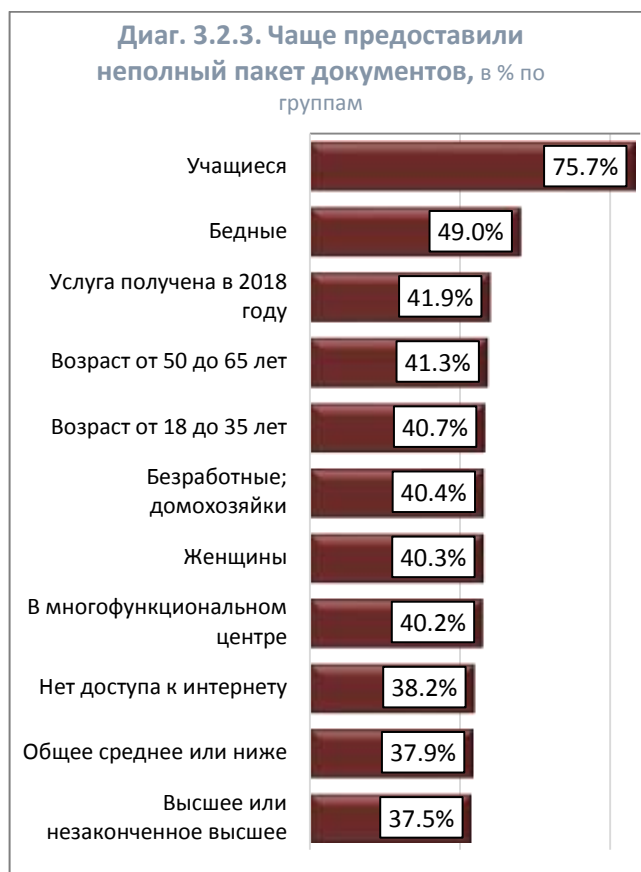
*Предоставляли неполный пакет документов* несколько чаще жители Лангепаса (70,8%), Нижневартовска (55,0%), Урая (41,8%), Октябрьского (73,5%), Советского (56,9%), Кондинского (56,2%) и Ханты-Мансийского (43,4%) районов.

*Документы не были приняты из-за неверного заполнения* в основном в Радужном (50,0%), Когалыме (41,7%), Мегионе (41,6%), Покачи (34,3%), Нижневартовске (27,5%), Ханты-Мансийске (25,8%), Нягани (23,5%), Югорске

(23,1%), Урае (19,9%), Белоярском (40,0%), Березовском (22,3%), Советском (20,1%), Нижневартовском (18,7%) районах.

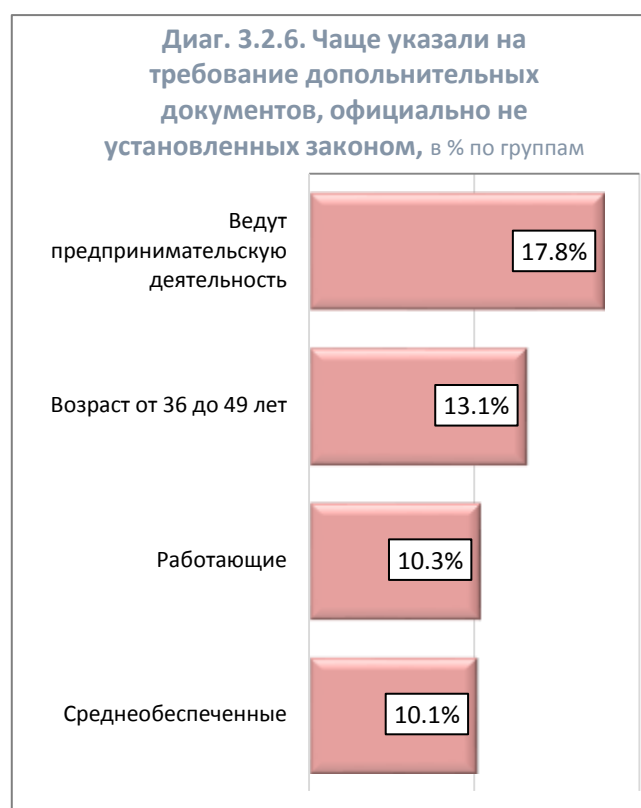
Столкнулись с **большой очередью** преимущественно жители Нижневартовского (19,5%), Октябрьского (16,3%), Кондинского (15,2%), Ханты-Мансийского (14,7%) и Нефтеюганского (14,3%) районов, Когалыма (16,6%), Пыть-Яха (13,6%), Сургута (12,9%), Мегиона (11,7%).

Указали на **требование сотрудника дополнительных документов, официально не установленных законодательством**, в первую очередь в Урае (38,3%), Ханты-Мансийске (13,3%), Югорске (11,2%), Нягани (10,4%), Нефтеюганском (22,3%), Ханты-Мансийском, Сургутском (по 14,2%) и Октябрьском (11,4%) районах.



Не смогли подать запрос на получение услуги по причине **неполного пакета документов** в большей степени женщины (40,3%); лица в возрасте 18-35 лет и 50-65 лет (40,7% и 41,3%, соответственно); опрошенные как с высшим (37,5%), так и с общим средним образованием (37,9%); учащиеся (75,7%); безработные, домохозяйки (40,4%); бедные (49,0%); те, у кого нет доступа к интернету (38,2%), кто получил услугу в 2018 году (41,9%), в многофункциональном центре (40,2%).

Не удалось подать документы в связи с их **неправильным заполнением** в основном женщинам (19,2%); лицам в возрасте 36-49 лет и 66 лет и старше (20,0% и 24,3%, соответственно); безработным, домохозяйкам (20,7%), пенсионерам, инвалидам (19,2%); как бедным (19,3%), так и обеспеченным (25,1%); предпринимателям (25,1%); тем, кто получил услугу в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (23,9%); а также получившим услугу на едином портале госуслуг (19,0%).



Не смогли подать документы на получение услуги **из-за большой очереди** несколько чаще мужчины (11,9%); опрошенные 50-65 лет (11,3%); работающие (11,2%); предприниматели (14,5%); те, кто получил услугу в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (36,5%), непосредственно в органе власти (11,2%).

Столкнулись с **требованием сотрудника по дополнительным документам, официально не установленным законодательно**, преимущественно лица 36-49 лет (13,1%); работающие (10,3%); предприниматели (17,8%).



- документы на квартиру
  - план земельного участка
2. По регистрации актов гражданского состояния:
- свидетельство о разводе при наличии штампа в паспорте
  - документы из ЗАГСа о подтверждении фамилии
  - свидетельство о рождении ребенка
  - свидетельство о браке
3. Документы, удостоверяющие личность:
- паспорт
  - загранпаспорт
  - пенсионное удостоверение об инвалидности
  - военный билет
4. Документы из учебного учреждения:
- документ об окончании учебного заведения
  - лицензия учебного учреждения
5. Налоговые документы:
- книга доходов
  - 2НДФЛ
6. Прочее
- заключение о проведении торгов от арбитражного управляющего банкрота
  - квитанция об оплате
  - расчетный счет
  - кредитный договор
  - авиа и ж/д билеты
  - диплом из пенсионного фонда
  - договор мены

**Стоимость** указанных документов варьируется от 250 руб. до 3000 руб. До 1000 руб. опрошенные потратили на билет (250 р.), справку (300 р.) и документ о тарифах (800 р.) от РЖД; справку из ЗАГСа (450 р.).

От 1000 руб. до 2000 руб. обошлись справка о проезде из авиакасс; медицинская справка из частной больницы (по 1000 р.); справка из БТИ (1200 р.).

Наиболее дорогими оказались справка из ДЭЗ (2000 р.) и план, разрешение на перепланировку квартиры от проектного бюро (3000 р.).

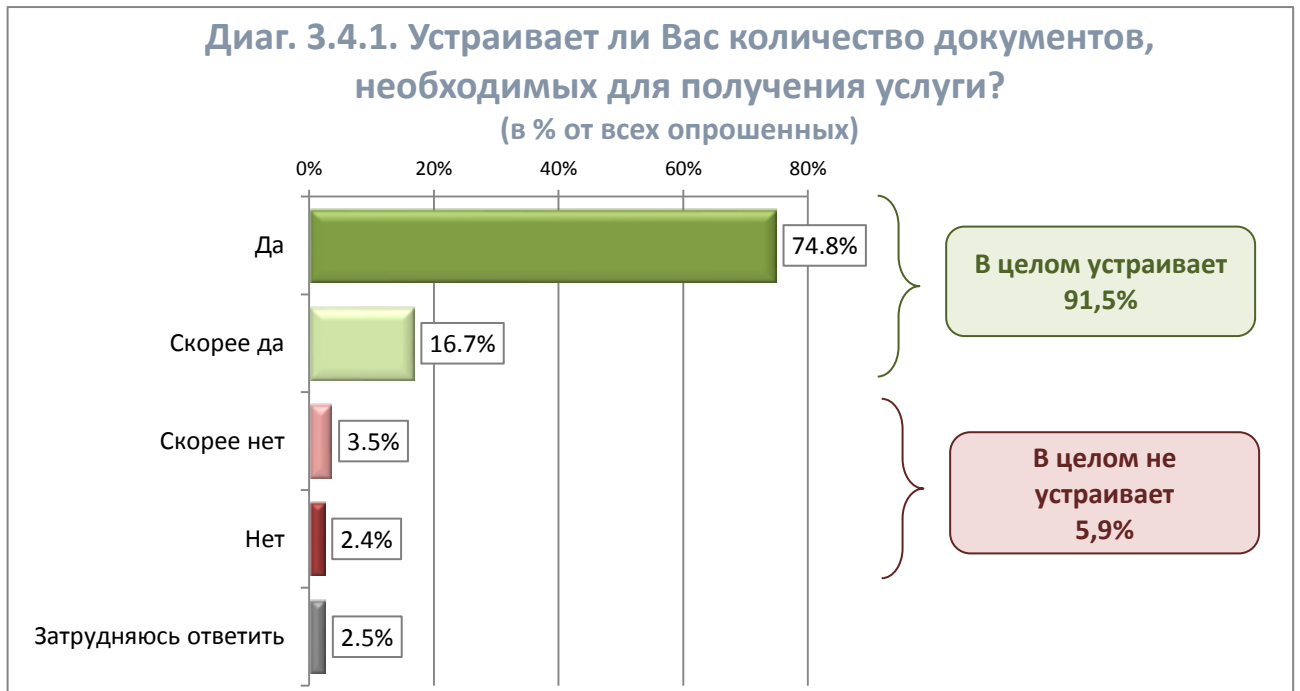
**По времени, затраченному на получение,** выделяются справка из органов опеки и попечительства, справка о выплате налогов за период предпринимательской деятельности (90 дней); соглашение о соц. найме (60 дней); справка из ЗАГСа (30 дней).

**В течение 7-14 дней** опрошенные получили справки из БТИ и договора мены (по 14 дней); справки из архива Ханты-Мансийского района и плана, разрешения перепланировки квартиры (по 10 дней); книги доходов из налоговой и прописки из школы (по 7 дней).

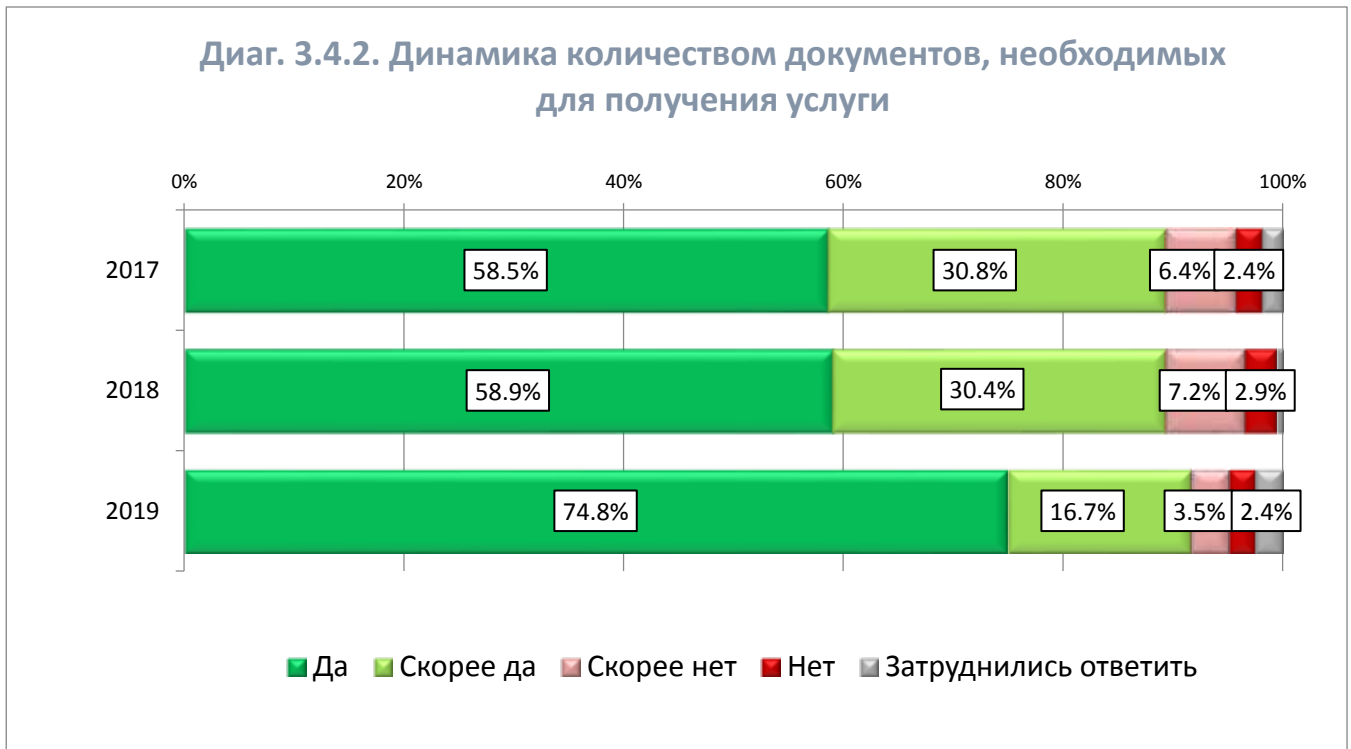
**В течение недели** были получены прописка из МФЦ (6 дней); справка из страховой (5 дней); справка из ДЭЗ (4 дня); справка о начислении северной надбавки, с места жительства, к приставам (по 3 дня).

**В течение одного дня** получены медицинская справка из частной больницы, подтверждение фамилии в ЗАГСе, справка о регистрации из ЖЭКа, военный билет из военкомата, лицензия учебного учреждения, билет из РЖД и справка о проезде из авиакасс.

### 3.4. Удовлетворенность количеством документов

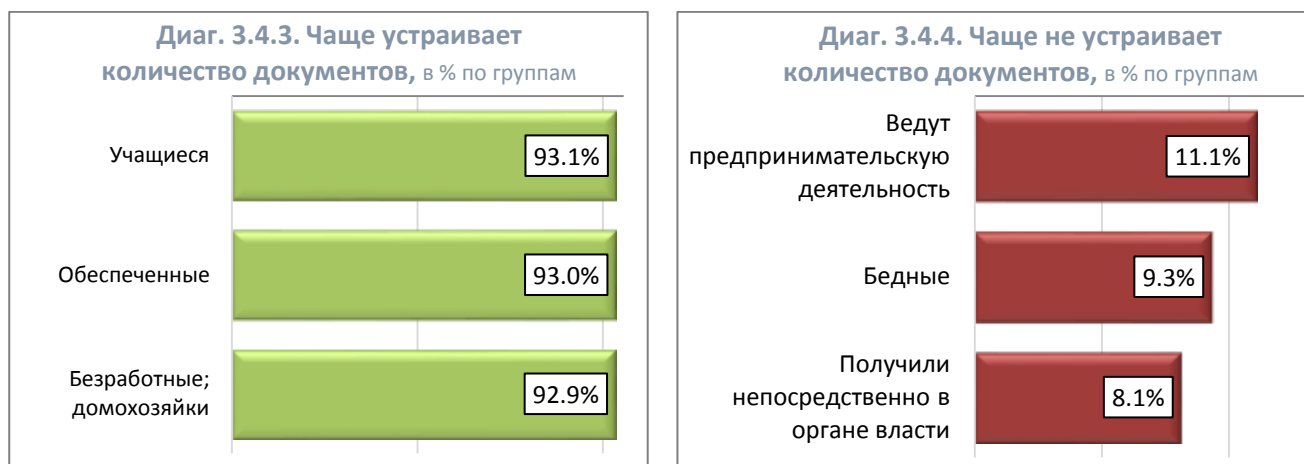


Большинство опрошенных устраивает количество документов, необходимых для получения услуги, (91,5%). Из них 74,8% абсолютно устраивает и 16,7% – скорее устраивает количество документов. Не довольны количеством необходимых документов 5,9% респондентов.





В сравнении с 2018 годом отмечается положительная динамика по уровню удовлетворенности количеством необходимых для получения услуги документов. Доля тех, кого полностью устраивает количество документов увеличилась 15,9%.



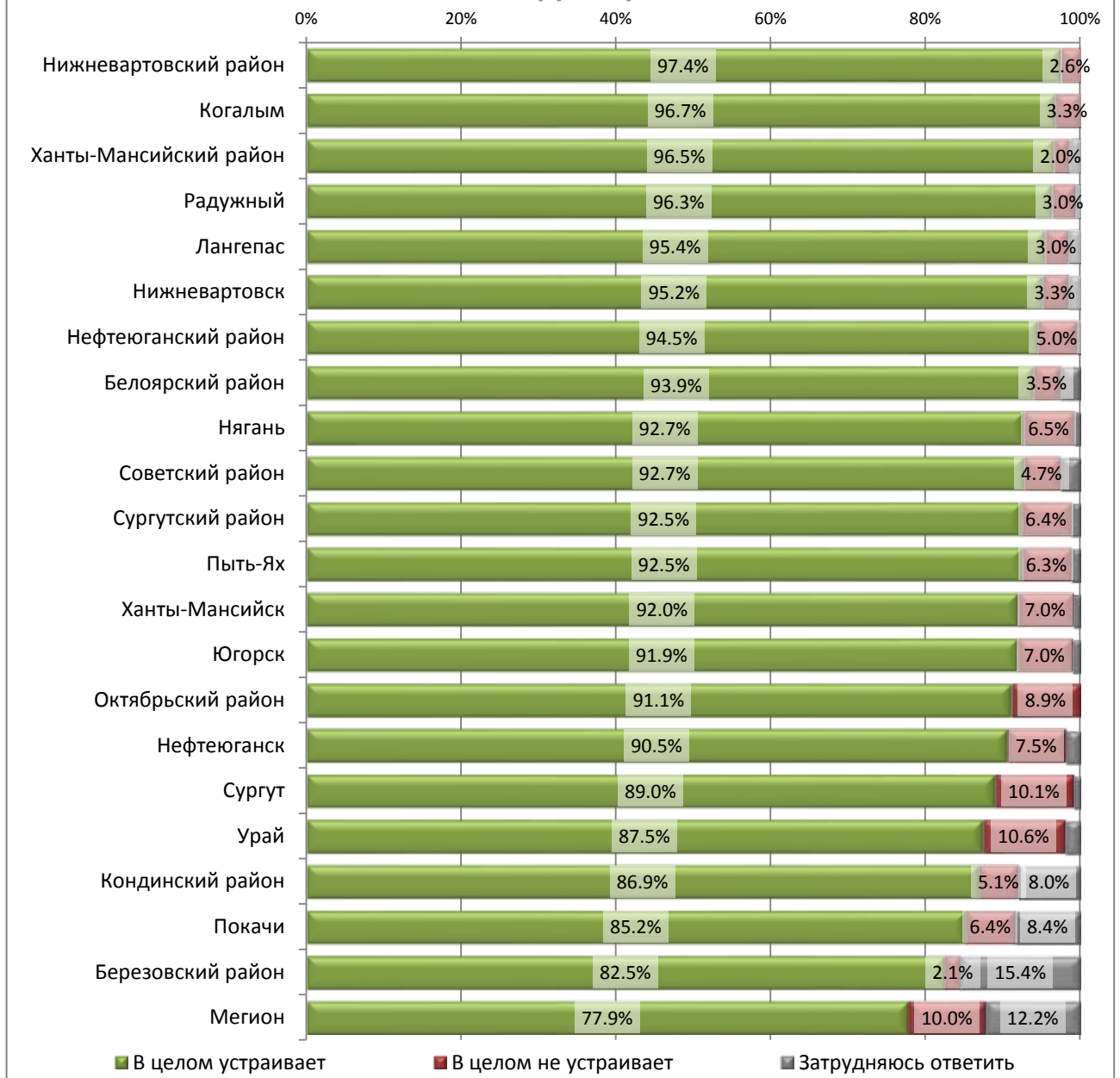
**Довольны количеством документов**, необходимых для получения услуги, в большей степени безработные, домохозяйки (92,9%); учащиеся (93,1%); обеспеченные (93,0%).

**Не довольны количеством документов** в первую очередь предприниматели (11,1%); те, кто получил услугу непосредственно в органе власти (8,1%); а также бедные (9,3%).

**Довольны количеством требуемых документов** несколько чаще, чем в среднем по выборке, жители Нижневартовска и Нижневартовского района (97,4%), Когалыма (96,7%), Ханты-Мансийского района (96,5%), Радужного (96,3%), Лангепаса (95,4%), Нефтеюганского (94,5%) и Белоярского (93,9%) районов.

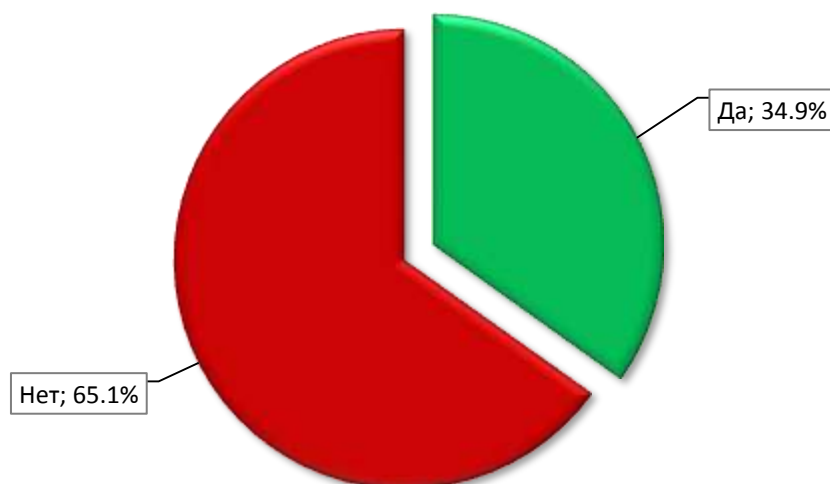
**Неудовлетворенность количеством требуемых документов** отмечается чаще в Урае (10,6%), Сургуте (10,1%), Мегионе (10,0%), Нефтеюганске (7,5%) и Октябрьском районе (8,9%).

**Диаг. 3.4.5. Удовлетворенность количеством документов по территориям**



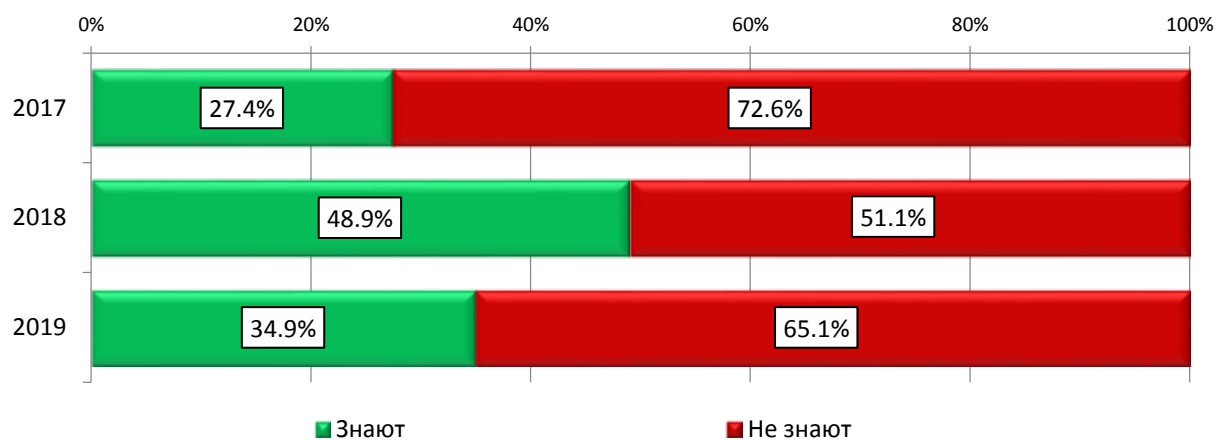
### 3.5. Информированность о запрете требования некоторых документов

Диэг. 3.5.1. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете требовать от граждан, обратившихся за получением услуги, информацию и документы, которые имеются в распоряжении других органов власти? (в % от всех опрошенных)



Не информированы о запрете требования от обратившихся информации и документов, находящихся в распоряжении органов власти, 65,1% опрошенных. Знают о таком запрете 34,9% респондентов.

Диэг. 3.5.2 Динамика информированности о запрете требования некоторых документов

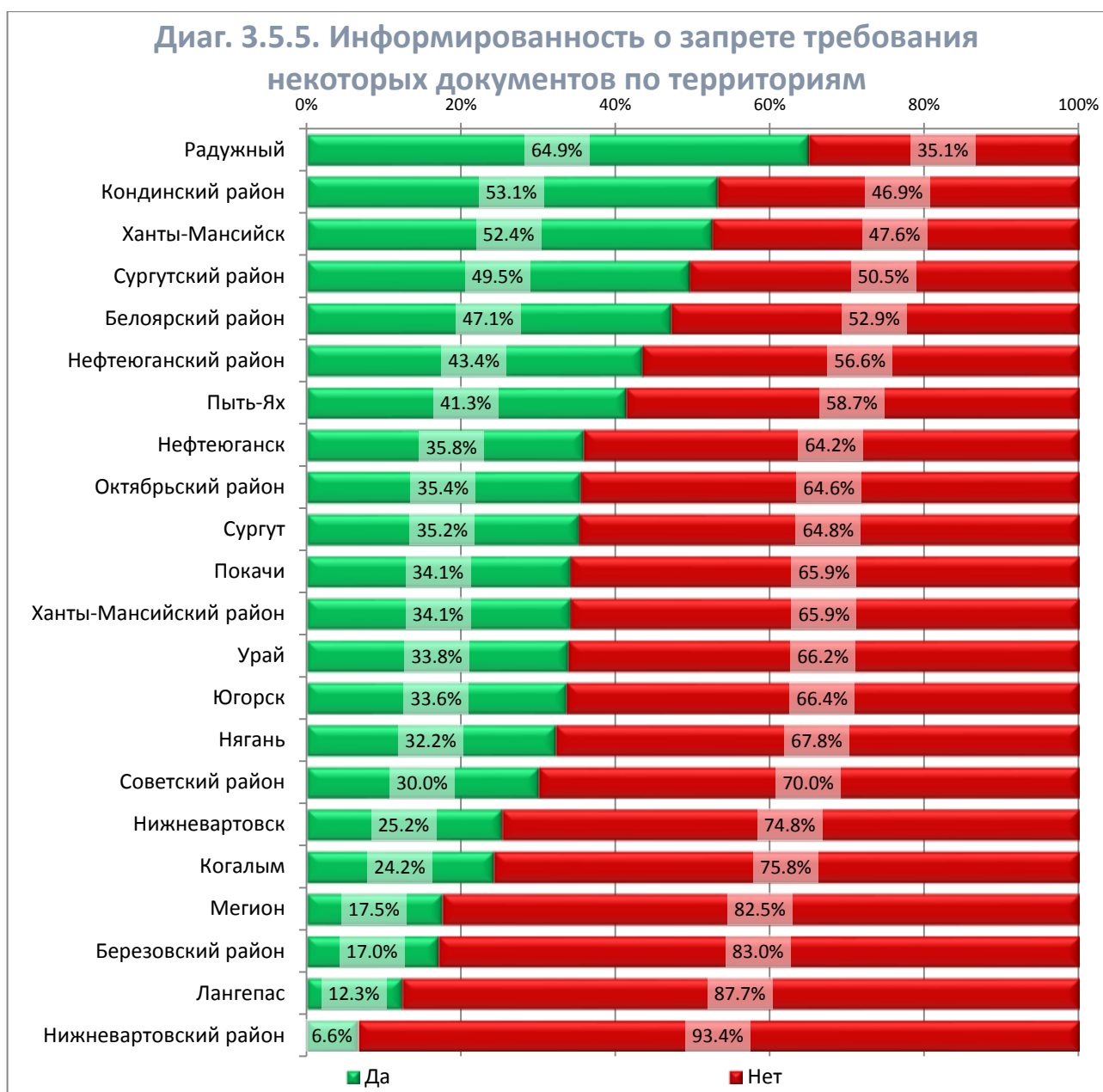


В сравнении с 2018 годом уровень информированности о запрете требования некоторых документов снизился на 14,0%, вернувшись, тем самым к значению 2017 года.



**Информированы о запрете** в основном лица 36-49 лет (39,1%); респонденты с высшим или незаконченным высшим образованием (40,2%); работающие (37,1%); как наемные работники (37,0%), так и предприниматели (37,7%); обеспеченные (44,2%); те, кто получил услугу в 2019 году (36,3%), а также те, кто получил услугу в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (36,7%).

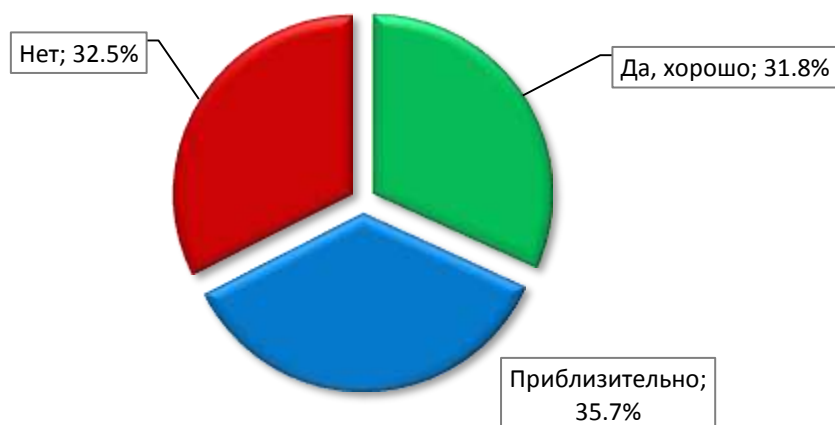
**Не информированы о запрете** в большей степени старшее поколение от 50 лет и старше (50-65 лет – 67,8%; 66 лет и старше – 75,1%); пенсионеры, инвалиды (73,3%); у кого нет доступа к интернету (77,3%); лица со средним специальным и средним общим образованием (67,3% и 74,1%, соответственно); безработные, домохозяйки (67,2%); учащиеся (73,0%); бедные (73,6%); те, кто получил услугу в 2018 году (66,9%) и непосредственно в органе власти (68,7%).



Разница в долях информированных и неинформированных о запрете значительно различается по территориям. Так, знают о запрете в Кондинском, Сургутском, Белоярском, Нефтеюганском районах, Радужном, Ханты-Мансийске, Пыть-Яхе от 41,3% до 64,9% опрошенных. А в Мегионе, Лангепасе, Березовском и Нижневартовском районах доли информированных не превышают 20%.

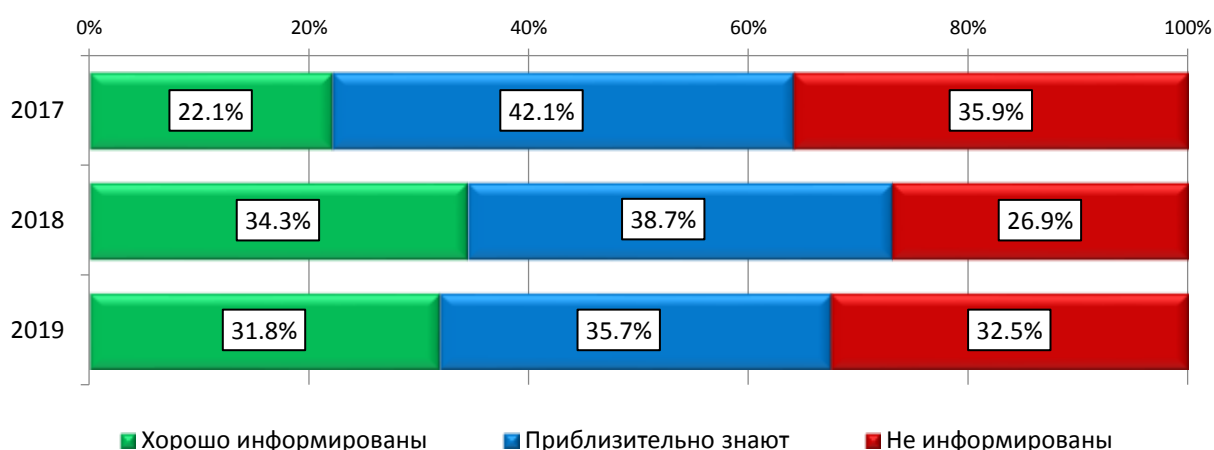
### 3.6. Информированность о регламенте порядка предоставления услуги

**Диэг. 3.6.1. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), устанавливающим порядок предоставления данной услуги?**  
(в % от всех опрошенных)



По признаку информированности о регламенте предоставления услуг ответы разделились на три почти равные части. Хорошо знакомы с порядком оказания услуг 31,8% опрошенных; приблизительно – 35,7%; не знакомы – 32,5%.

**Диэг. 3.6.2 Динамика информированности о регламенте порядка предоставления услуги**



Уровень информированности о регламенте порядка предоставления услуги в сравнении с 2018 годом несколько снизился. Доля тех, кто не знаком с регламентом увеличилась на 5,6%.



**Хорошо знакомы с порядком предоставления услуг** преимущественно лица с высшим образованием (33,4%); предприниматели (35,5%); обеспеченные (35,0%); безработные, домохозяйки (33,6%); те, кто получил услугу в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (34,7%), на едином портале госуслуг (35,3%) и в 2019 году (33,8%).

**Приблизительно знают регламент предоставления услуги** в основном лица 18-49 лет (18-35 лет – 37,5%; 36-49 лет – 37,3%); работающие (37,4%); как наемные работники (37,4%), так и предприниматели (38,7%); обеспеченные (38,5%); те, кто получил услугу в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (38,7%) и непосредственно в органе власти (37,7%).



*Не знают порядок предоставления услуги* в большей степени мужчины (33,7%); старшее поколение в возрасте от 50 лет (50-65 лет – 35,1%; от 66 лет и старше – 34,4%); пенсионеры, инвалиды (36,8%); лица со средним общим образованием (37,2%); безработные, домохозяйки (34,8%); учащиеся (41,1%); бедные (40,4%); те, кто получил услугу непосредственно в органе власти (35,1%), в 2018 году (35,5%) и у кого нет доступа к интернету (46,5%).



Табл. 3.6.1. Информированность о регламенте предоставления услуги в зависимости от вида услуги

	Да, хорошо	Приблизительно	Нет
Предоставление справки об отсутствии судимости	<b>44,5%</b>	28,5%	26,9%
Постановка на учёт детей в детские сады	<b>36,9%</b>	35,0%	28,2%
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	<b>36,0%</b>	<b>40,2%</b>	23,8%
Подача налоговой декларации	<b>34,1%</b>	34,7%	31,2%
Социальная поддержка (выплата пособий)	<b>33,9%</b>	36,6%	29,5%
Государственная регистрация актов гражданского состояния	<b>33,9%</b>	<b>40,7%</b>	25,4%
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	<b>33,7%</b>	35,5%	30,8%
Денежная компенсация за междугородный проезд	<b>33,3%</b>	32,8%	<b>34,0%</b>
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	32,7%	<b>38,6%</b>	28,7%
Получение или замена паспорта гражданина РФ	32,7%	<b>38,6%</b>	28,7%
Получение заграничного паспорта	32,5%	<b>38,0%</b>	29,5%
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	31,2%	33,6%	<b>35,3%</b>
Выплата пособий по уходу за ребенком	30,9%	<b>38,2%</b>	30,9%
Регистрация по месту жительства (пребывания)	30,1%	<b>39,8%</b>	30,1%
Оформление (перерасчет) пенсии	27,6%	34,5%	<b>37,9%</b>
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	26,9%	<b>41,7%</b>	31,4%

*Не информированы* о регламенте предоставления услуг чаще те, кто подавал документы на оформление/перерасчет пенсии (37,9%), регистрацию прав на недвижимое имущество (35,3%), денежную компенсацию за междугородный проезд (34,0%).

*Приблизительно знают* порядок оказания услуг в первую очередь опрошенных, делавшие запрос по регистрации/снятию с учета автотранспортных средств (41,7%), гос. регистрации актов гражданского состояния (40,7%), субсидиям на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (40,2%).

*Хорошо информированы* о порядке оказания услуг в основном респонденты, подавшие документы на справку об отсутствии судимости (44,5%), постановку на учет детей в детские сады (36,9%), субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (36,0%).



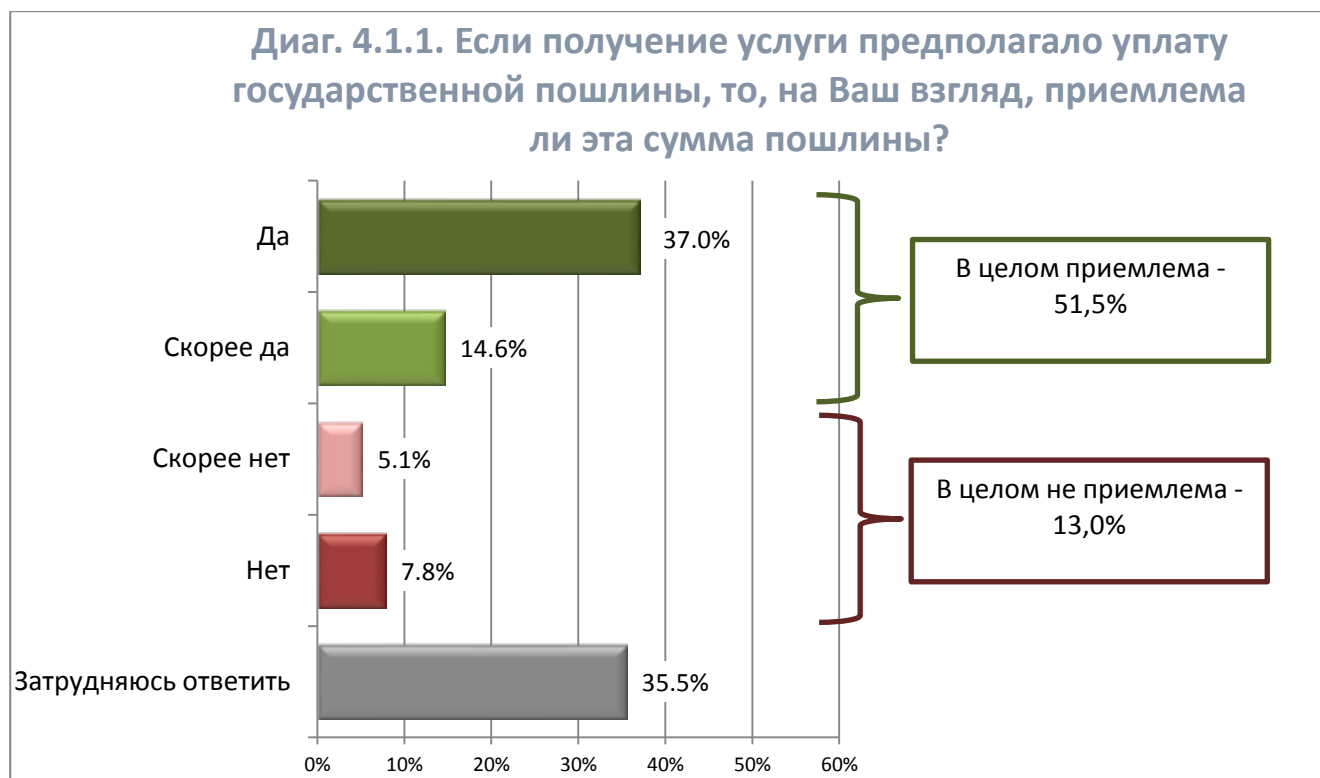
*Хорошо информированы о регламенте предоставления услуги* в первую очередь жители Нефтеюганска (40,3%) и Нефтеюганского района (51,7%), Сургута (45,1%) и Сургутского района (49,4%), Пыть-Яха (40,7%), Радужного (40,0%) и Покачи (37,6%).

*Приблизительно знакомы с порядком* чаще в Ханты-Мансийске (57,0%) и Ханты-Мансийском районе (58,4%), Кондинском (57,1%), Белоярском (53,0%), Советском (49,0%) районах, Нижневартовске (42,3%) и Нижневартовском районе (48,9%), Покачи (45,0%), Урае (44,5%).

*Не знают порядок предоставления услуги* в большей мере жители Березовского района (58,0%), Когалыма (54,5%), Лангепаса (54,2%), Мегиона (51,9%).

## Глава IV. Материальные затраты на получение государственной или муниципальной услуги

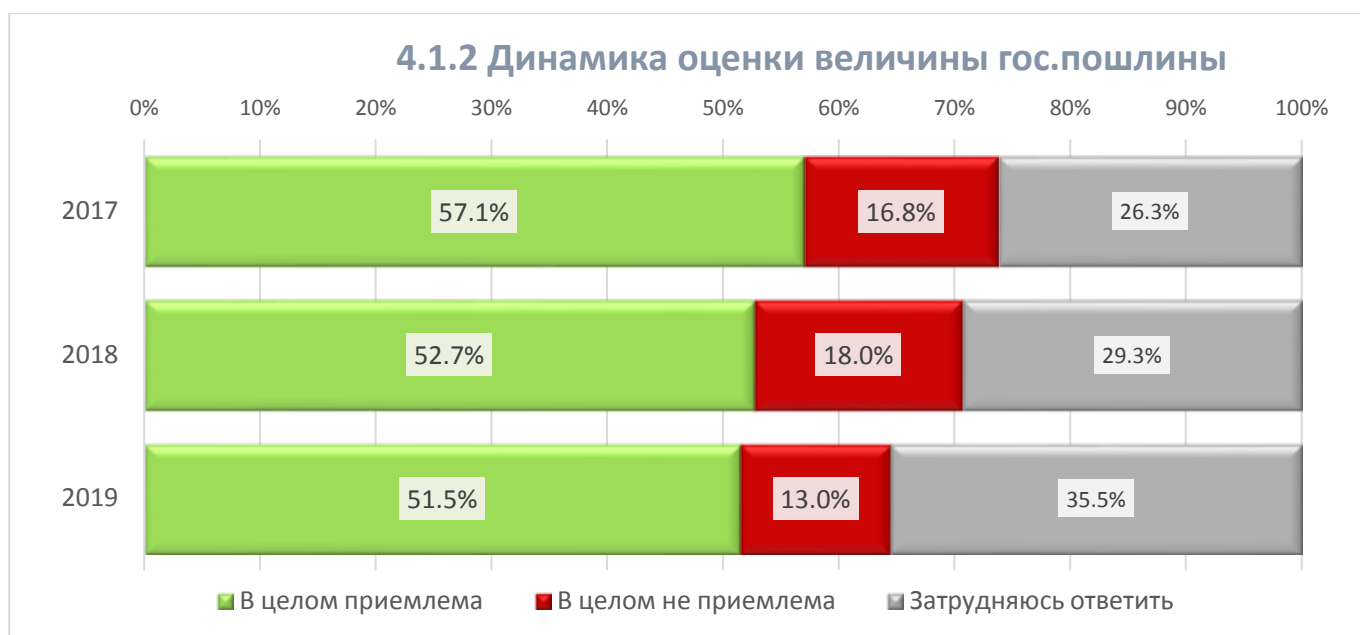
### 4.1. Оценка величины государственной пошлины за услугу



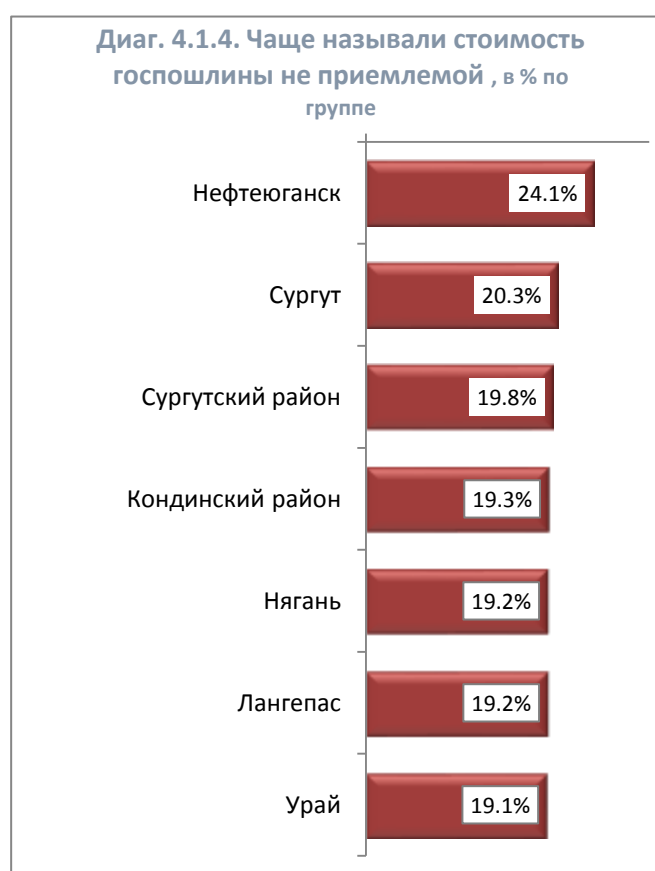
Половина опрошенных указали, что в целом **величина госпошлины их устраивает (51,5%)**, тогда как **не удовлетворены стоимостью – 13,0%** респондентов.

На приемлемую стоимость указывали наиболее часто опрошенные, ведущие предпринимательскую деятельность (66,6%), респонденты, получившие услуги как на портале (61,6%), так и в соответствующем органе власти (55,8%), участники опроса, являющиеся наемными работниками (55,4%), а также те, кто обращался за услугами, связанными с предпринимательской деятельностью (57,7%). Это также несколько чаще лица 18-35 лет (56,6%), респонденты с высшим и незаконченным высшим образованием (54,6%).

С 2017 года стабильно снижается как доля тех, кто считает приемлемой величину госпошлины (с 57,1% в 2017 году до 51,5% в 2019 году), так и доля тех кто считает ее неприемлемой (с 16,8% до 13,0% соответственно).



В свою очередь отмечали, что стоимость госпошлины неприемлема, чаще других опрошенные от 66 лет и старше (15,3%), пенсионеры (15%), респонденты, относящие себя по уровню материального положения к бедным (16,3%), а также те, кто не имеет доступа к интернету (18,4%).

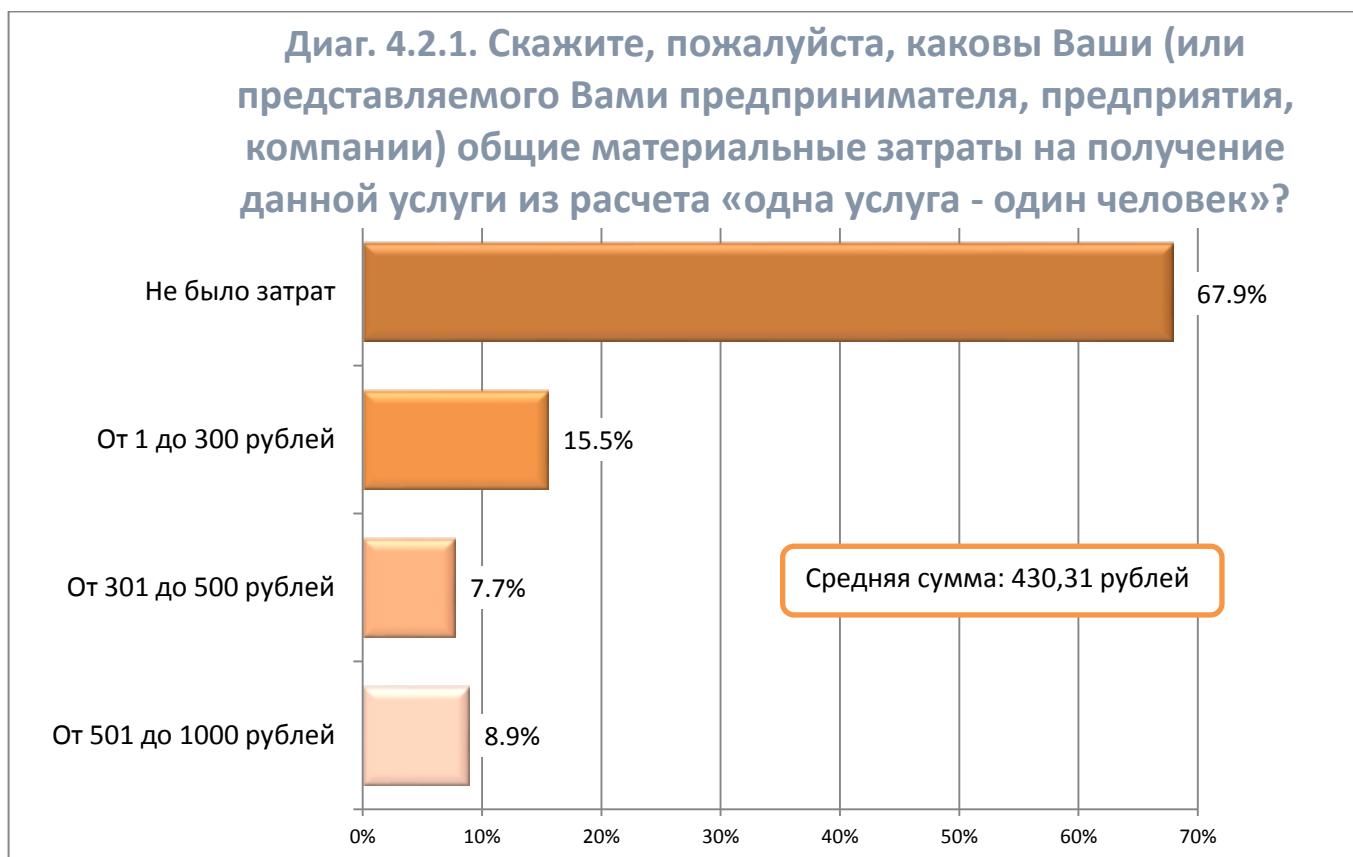


Посчитали стоимость госпошлины приемлемой преимущественно жители Ханты-Мансийского и Октябрьского районов (76,6% и 74,2% соответственно), тогда

как противоположную позицию заняли в большей степени опрошенные из Нефтеюганска (24,1%).



## 4.2. Оценка общих материальных затрат при получении услуги



Большая часть респондентов указали, что **не потратили средств на получение госуслуг (67,9%)**.

Получили услуги без дополнительных затрат в большей степени опрошенные лица 66 лет и старше (80,7%), пенсионеры (79,3%), безработные (72,4%), респонденты, относящие себя по материальному положению к бедным (70,7%), а также женщины (71,7%) и опрошенные, не имеющие доступа к интернету (77,3%).

Сумму **до 300 рублей** за услугу потратили 15,5% респондентов. Это преимущественно опрошенные, обращавшиеся за услугами, связанными с предпринимательской деятельностью (17,9%), респонденты, являющиеся наемными работниками (17,4%) и лица 18-35 лет (17,2%).

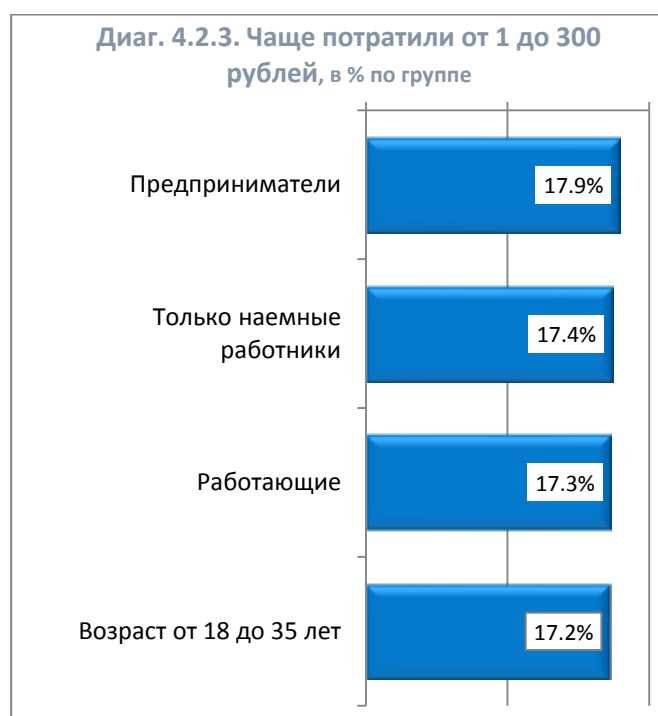
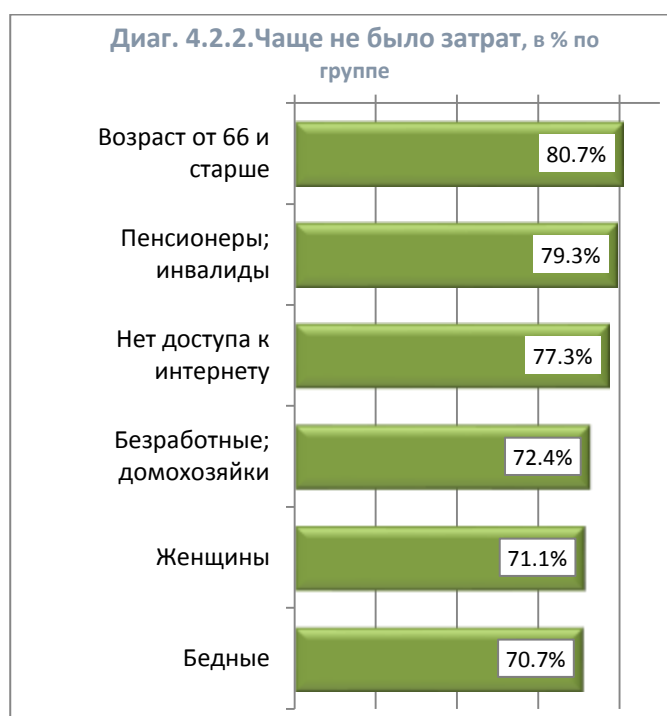
Кроме того, примерно равные доли респондентов отмечали расходы на услуги в сумме **от 301 до 500 рублей (7,7%)** и **от 501 до 1000 рублей (8,9%)**.

Такую стоимость указывали чаще других опрошенные, которые ведут предпринимательскую деятельность, а также опрошенные, обращавшиеся за

получением услуг, связанных с этой деятельностью, респонденты, получившие услугу непосредственно в органе власти, лица 18-35 лет, мужчины.

Большую сумму потратили преимущественно респонденты, бедные по материальному положению, опрошенные, получившие услугу на едином портале. Чуть меньшую сумму потратили опрошенные, которые по материальному положению отнесли себя к обеспеченным.

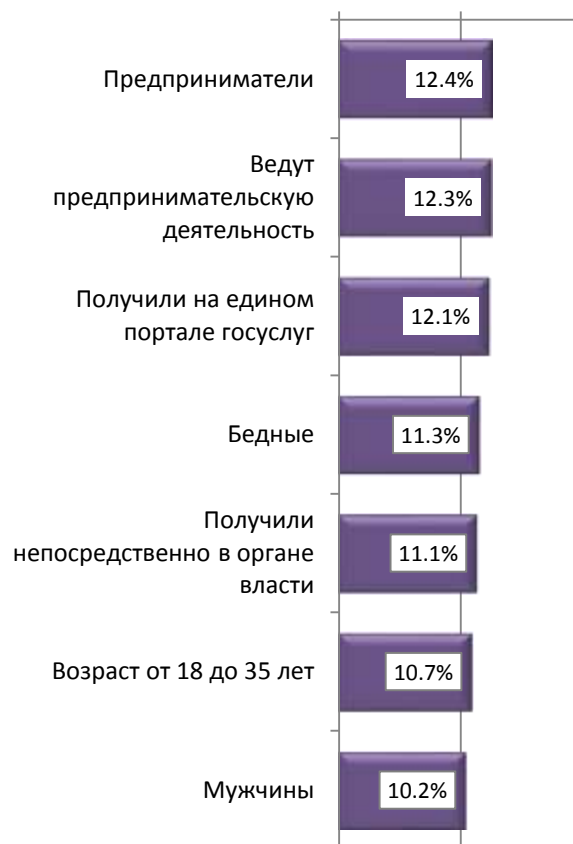
Стоит отметить, что в среднем стоимость получения одной услуги одним респондентом составила **430, 31 рублей**.



Диэг. 4.2.4. Чаше потратили от 301 до 500 рублей, в % по группе

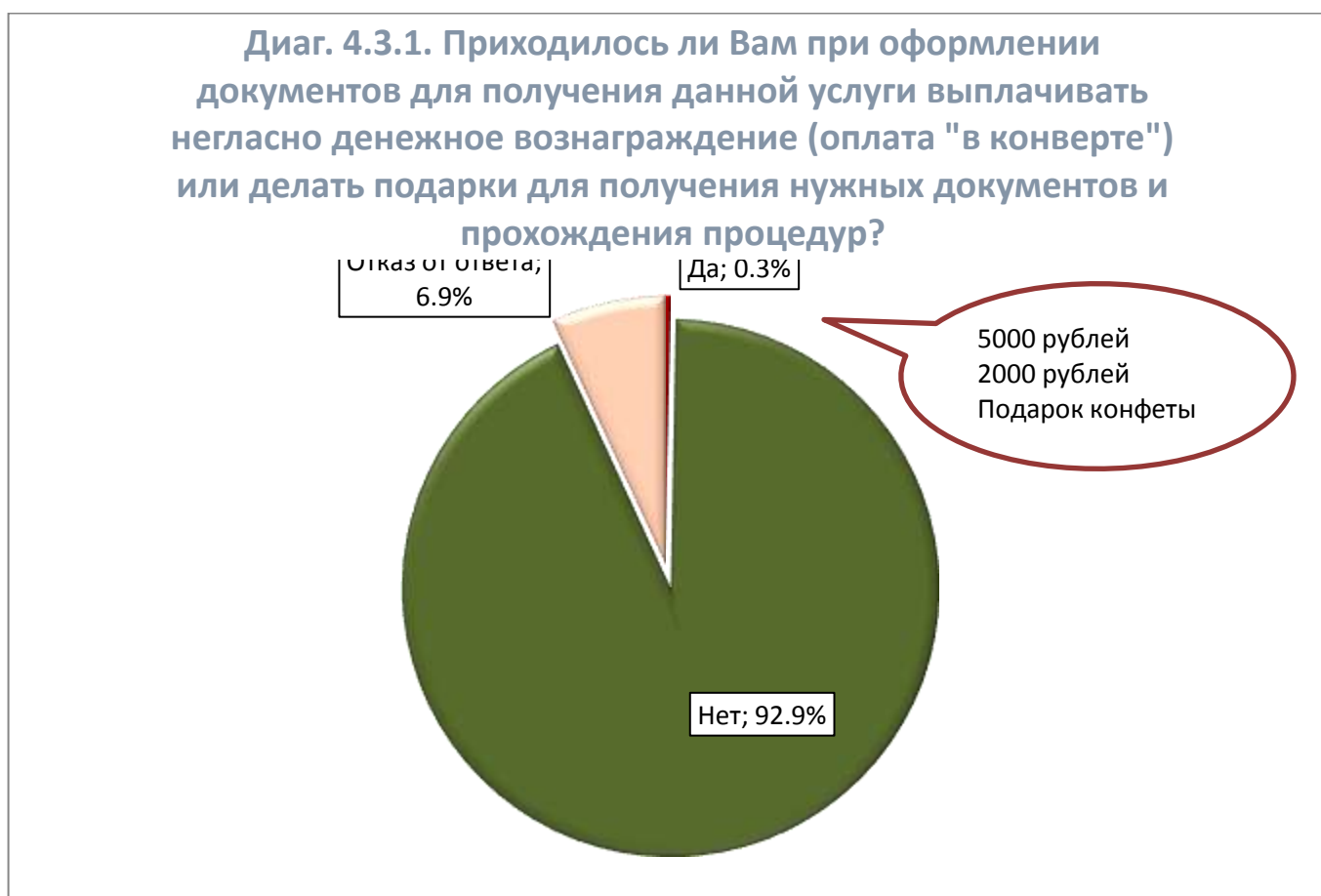


Диэг. 4.2.5. Чаше потратили от 501 до 1000 рублей, в % по группе





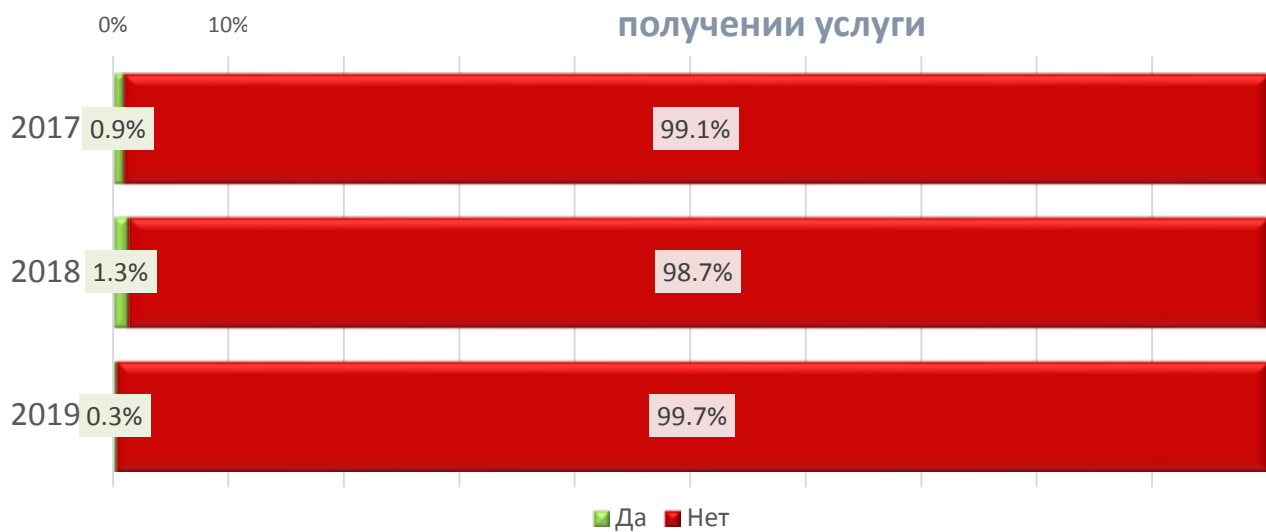
### 4.3. Оценка коррупционной составляющей при получении услуги



Преобладающее большинство опрошенных отметили, что им **не приходилось при оформлении документов выплачивать негласно денежное вознаграждение** или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур (92,9%). Только 0,3% опрошенных говорили, о том, что им приходилось совершать подобные действия для получения услуги. Среди денежных сумм указывали 2000 рублей и 5000 рублей, а среди подарков – конфеты.

По сравнению с предыдущими замерами, доля тех, кому приходилось сталкиваться с коррупцией при получении услуги, снизилась – с 1,3% в 2018 году до 0,3% в 2019 году.

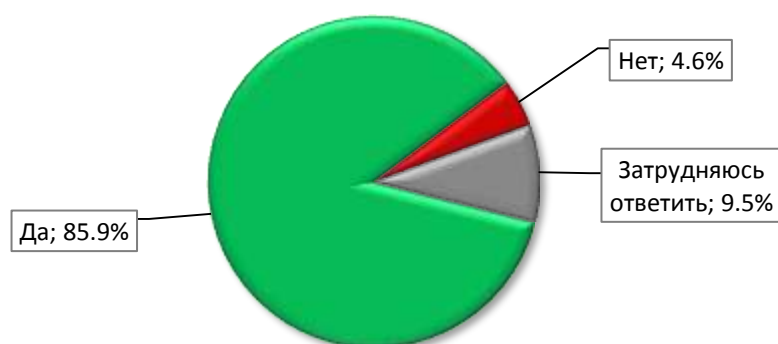
### 4.3.2 Динамика оценки коррупционной составляющей при получении услуги



## Глава V. Параметры затраченного времени в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги

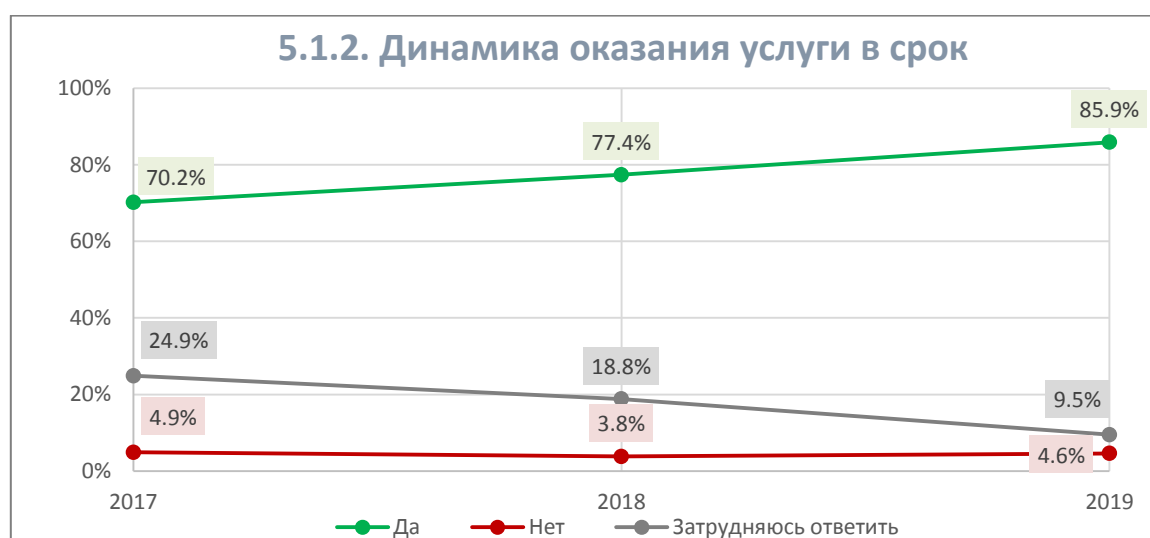
### 5.1. Оказание услуг в срок

Диagr. 5.1.1. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, установленный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?  
(в % от всех опрошенных)



Большинство опрошенных указали, что услуга была оказана им **в пределах установленного срока** (85,9%). Отметим, что услуга **не была предоставлена в срок**, 4,6% респондентов.

5.1.2. Динамика оказания услуги в срок



С 2017 года заметно увеличение с 70,2% до 85,9% доли опрошенных, которым услуги были предоставлены в сроки; и снижение доли затруднившихся ответить с 24,9% до 9,5%.

Табл. 5.1.1. Оказание услуг в срок в зависимости от вида услуг

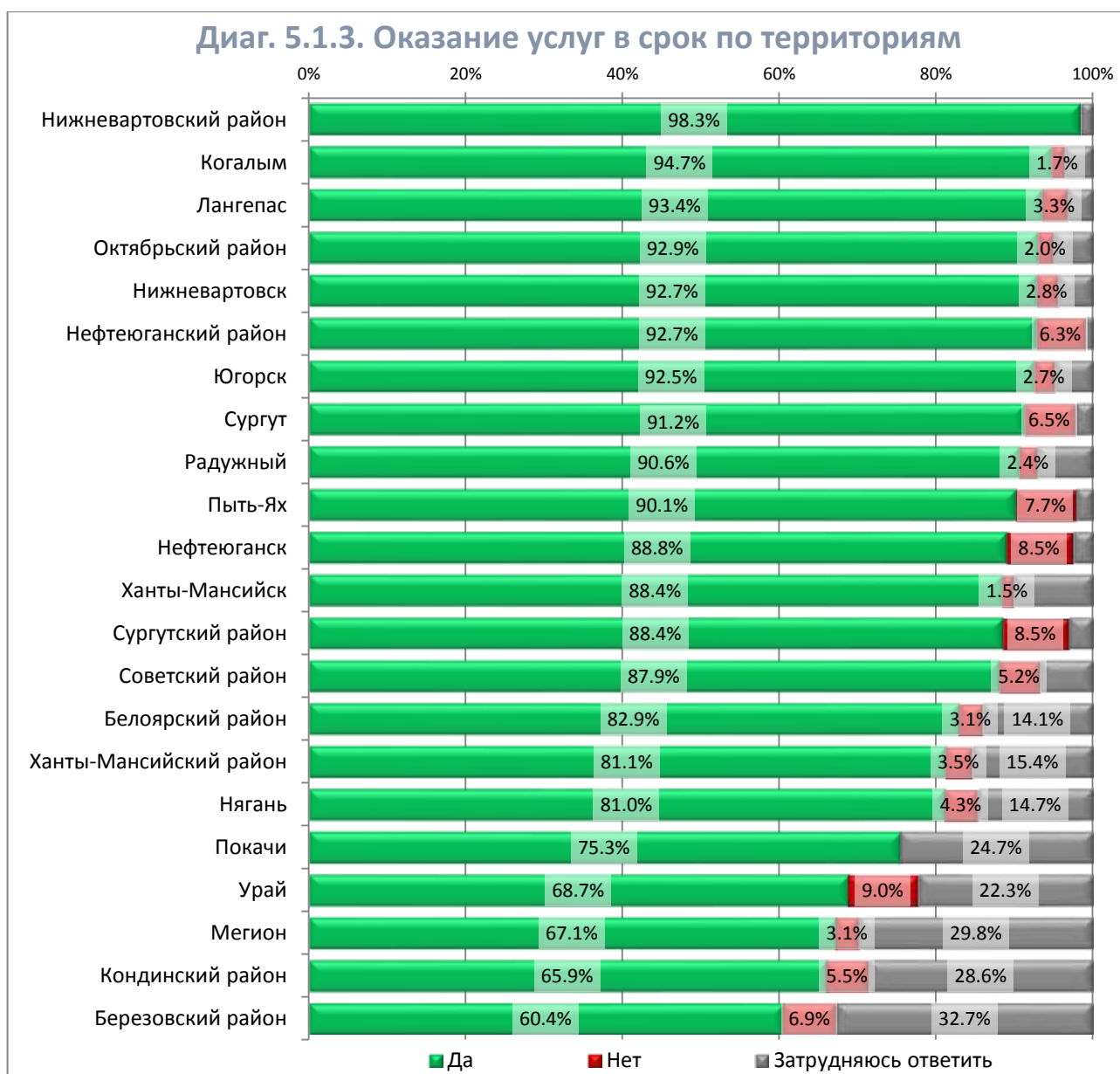
	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	89,4%	3,1%	7,5%
Получение или замена паспорта гражданина РФ	89,4%	3,1%	7,5%
Постановка на учёт детей в детские сады	87,5%	3,7%	8,8%
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	87,4%	4,3%	8,3%
Выплата пособий по уходу за ребенком	87,1%	3,2%	9,7%
Государственная регистрация актов гражданского состояния	86,9%	3,7%	9,4%
Подача налоговой декларации	86,2%	5,8%	8,0%
Получение загранич. паспорта	86,2%	3,5%	10,3%
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	86,2%	5,1%	8,7%
Предоставление справки об отсутствии судимости	84,0%	8,9%	7,1%
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	83,9%	5,0%	11,1%
Социальная поддержка (выплата пособий)	83,9%	6,1%	10,0%
Денежная компенсация за междугородный проезд	83,3%	5,1%	11,6%
Регистрация по месту жительства (пребывания)	83,3%	5,8%	11,0%
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	82,9%	6,8%	10,3%
Оформление (перерасчет) пенсии	81,8%	5,2%	13,1%

Отметили, что *услуга была оказана в установленный срок* в первую очередь те, кто получил услугу на едином портале госуслуг (87,2%), и кто обратился в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (88,3%).

В зависимости от вида услуг сказали о *соблюдении сроков оказания услуг* в большей степени респонденты, обратившиеся по получению или замене водительского удостоверения и паспорта (по 89,4%), для постановки детей на учет в детские сады (87,5%), предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (87,4%).

Указали на *несоблюдение сроков* предоставления услуг чаще те, кто подал запрос на предоставление справки об отсутствии судимости (8,9%), получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (6,8%), соц. поддержку (6,1%), подачу налоговой декларации и регистрации по месту жительства (по 5,8%).

*Затруднились ответить* на вопрос чаще, чем в среднем по выборке те, кто получил услугу непосредственно в органе власти (10,8%); по видам услуг – те, кто делал запрос на оформление / перерасчет пенсии (13,1%), денежную компенсацию за междугородный проезд (11,6%), регистрацию по месту жительства / пребывания (11,0%).



Ответили, что *сроки предоставления услуг были соблюдены*, чаще, чем в среднем по выборке, в 14 территориях из 22: доли тех, кто получил услуги в срок, варьируются в диапазоне от 87,9% до 98,3%.

Указали на *нарушение сроков предоставления услуг* преимущественно в Урае (9,0%), Нефтеюганске (8,5%) и Нефтеюганском районе (6,3%), Сургуте (6,5%) и Сургутском районе (8,5%), Пыть-Яхе (7,7%) и Березовском районе (6,9%).

*Затруднились ответить* на вопрос в основном в Березовском (32,7%), Кондинском (28,6%), Ханты-Мансийском (15,4%), Белоярском (14,1%) районах, Мегионе (29,8%), Покачи (24,7%), Урае (22,3%) и Нягани (14,7%).

## 5.2. Время с момента подачи до получения результата



Большая часть опрошенных получила результат по запросу в течение **5-10 дней** (32,0%); несколько меньшая часть – в течение **16-30 дней** (20,0%). Получили результат **в день запроса** 5,0% респондентов; в пределах **одного дня** – 13,3%; **двух-четырех дней** – 10,2%. Ждали результат по обращению **11-15 дней** 13,1% опрошенных; 31-90 дней – 4,4%; свыше 90 дней – 2,0%.

Табл. 5.2.1. Время с момента подачи до получения результата в зависимости от вида услуг

	Получил в день запроса	1 день	2-4 дня	5-10 дней	11-15 дней	16-30 дней	31-90 дней	Свыше 90 дней
<b>В целом по массиву</b>	<b>5,0%</b>	<b>13,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>32,0%</b>	<b>13,1%</b>	<b>20,0%</b>	<b>4,4%</b>	<b>2,0%</b>
Подача налоговой декларации	6,1%	11,9%	9,7%	24,1%	7,1%	13,6%	<b>17,6%</b>	<b>9,8%</b>
Оформление (перерасчет) пенсии	<b>7,7%</b>	<b>18,2%</b>	6,8%	25,2%	9,0%	<b>21,8%</b>	<b>7,1%</b>	<b>4,1%</b>
Предоставление справки об отсутствии судимости	2,5%	7,5%	<b>15,3%</b>	<b>37,1%</b>	13,4%	17,3%	5,5%	1,4%
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	<b>7,2%</b>	11,7%	<b>14,7%</b>	<b>39,0%</b>	10,7%	9,5%	5,4%	1,7%
Получение заграничного паспорта	4,7%	4,0%	5,9%	20,4%	<b>18,5%</b>	<b>40,3%</b>	5,2%	1,1%
Денежная компенсация за междугородный проезд	2,7%	4,8%	5,6%	25,0%	<b>17,0%</b>	<b>38,3%</b>	4,7%	1,8%
Соц. поддержка (выплата пособий)	3,5%	9,2%	7,2%	<b>40,2%</b>	<b>15,2%</b>	19,5%	3,9%	1,3%
Гос. регистрация актов гражданского состояния	4,0%	13,3%	8,7%	<b>37,7%</b>	11,9%	19,4%	3,7%	1,3%
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	5,0%	9,2%	8,3%	<b>41,5%</b>	13,4%	17,5%	3,6%	1,5%
Получение или замена паспорта гражданина РФ	3,8%	<b>23,6%</b>	<b>21,7%</b>	28,5%	7,3%	10,9%	3,1%	1,1%
Получение или замена водительского удостоверения	3,8%	<b>23,6%</b>	<b>21,7%</b>	28,5%	7,3%	10,9%	3,1%	1,1%

	Получил в день запроса	1 день	2-4 дня	5-10 дней	11-15 дней	16-30 дней	31-90 дней	Свыше 90 дней
(включая сдачу экзамена)								
Регистрация по месту жительства (пребывания)	3,9%	12,1%	<b>11,9%</b>	<b>41,7%</b>	12,4%	13,7%	3,0%	1,3%
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	3,0%	9,6%	6,3%	<b>35,1%</b>	13,7%	<b>28,4%</b>	2,7%	1,1%
Постановка на учёт детей в детские сады	4,1%	12,3%	<b>13,4%</b>	<b>34,2%</b>	8,2%	<b>22,0%</b>	2,7%	<b>3,2%</b>
Выплата пособий по уходу за ребенком	4,3%	5,9%	6,9%	<b>40,9%</b>	13,4%	<b>24,8%</b>	2,3%	1,5%
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	4,1%	<b>28,1%</b>	<b>20,9%</b>	26,6%	5,4%	11,1%	2,0%	1,9%

Получили результат *в день запроса* преимущественно те, кто подал документы на оформление/перерасчет пенсии (7,7%) и получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (7,2%); в течение *1 дня* – регистрация/снятие с учета автотранспортных средств и прицепов (28,1%), получение/замена паспорта (23,6%), получение/замена водительского удостоверения (23,6%), оформление/перерасчет пенсии (18,2%).

Смогли получить результат за *2-4 дня* в большей мере обратившиеся по поводу получения/замены паспорта, водительского удостоверения (по 21,7%), регистрации/снятии с учета автотранспортных средств и прицепов (20,9%); *5-10 дней* – регистрация по месту жительства/пребывания (41,7%), прав на недвижимое имущество и сделок с ним (41,5%), выплата пособий по уходу за ребенком (40,9%) и соц. поддержка (40,2%).

Ждали результат *11-15 дней* в большей мере те, кто обратился за получением заграничного паспорта (18,5%), денежной компенсацией за междугородный проезд (17,0%) и соц. поддержкой (15,2%).

Ожидали ответ *16-30 дней* в основном те, кто подал документы на загранпаспорт (40,3%), денежную компенсацию за междугородный проезд (38,3%) и субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (28,4%).

Получили результат в течение *31-90 дней* и *свыше 90 дней* чаще те, кто подал налоговую декларацию (17,6% и 9,8%, соответственно), сделал запрос на оформление / перерасчет пенсии (7,1% и 4,1%, соответственно) и постановку на учет детей в детские сады (свыше 90 дней – 3,2%).

Табл. 5.2.2. Время с момента подачи до получения результата по территориям

	Получил в день запроса	1 день	2-4 дня	5-10 дней	11-15 дней	16-30 дней	31-90 дней	Свыше 90 дней
--	------------------------------	--------	------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------------

<b>В целом по массиву</b>	<b>5,0%</b>	<b>13,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>32,0%</b>	<b>13,1%</b>	<b>20,0%</b>	<b>4,4%</b>	<b>2,0%</b>
Кондинский район	<b>22,2%</b>	6,0%	4,1%	<b>38,3%</b>	<b>20,2%</b>	7,0%		2,2%
Радужный	<b>21,7%</b>	9,4%	10,3%	<b>39,3%</b>	8,7%	9,9%	0,6%	
Березовский район	<b>18,8%</b>	5,2%	2,4%	29,4%	9,6%	<b>31,4%</b>	3,2%	
Нягань	<b>12,6%</b>	9,7%	<b>18,0%</b>	26,7%	8,2%	15,0%	<b>6,6%</b>	<b>3,2%</b>
Белоярский район	<b>11,0%</b>	<b>19,7%</b>	<b>11,4%</b>	31,0%	12,6%	11,3%	3,0%	
Пыть-Ях	<b>7,7%</b>	9,3%	<b>12,7%</b>	<b>34,7%</b>	13,9%	16,2%	4,0%	1,6%
Нефтеюганский район	<b>6,3%</b>	12,6%	8,4%	<b>36,0%</b>	13,9%	15,6%	3,5%	<b>3,7%</b>
Октябрьский район	4,4%	<b>24,4%</b>	11,0%	30,2%	11,4%	14,1%	2,9%	1,6%
Сургутский район	4,4%	13,9%	10,3%	27,8%	12,1%	<b>23,4%</b>	<b>7,2%</b>	0,9%
Мегион	2,8%	<b>20,9%</b>	9,6%	26,3%	<b>16,0%</b>	12,0%	5,2%	<b>7,2%</b>
Нефтеюганск	2,5%	12,7%	10,0%	28,1%	<b>19,8%</b>	17,0%	<b>7,0%</b>	2,8%
Покачи	2,5%	9,3%	<b>11,9%</b>	<b>59,0%</b>	4,9%	10,9%	1,5%	
Урай	2,5%	10,7%	1,2%	<b>53,8%</b>	13,3%	17,6%	1,0%	
Ханты-Мансийск	2,2%	<b>15,3%</b>	7,5%	10,2%	7,0%	<b>52,5%</b>	1,7%	<b>3,5%</b>
Сургут	1,0%	10,4%	<b>11,8%</b>	28,7%	<b>15,8%</b>	<b>21,2%</b>	<b>8,6%</b>	2,7%
Нижневартовский район	1,0%	<b>31,4%</b>	5,7%	31,2%	11,3%	15,2%	3,0%	1,3%
Когалым	1,0%	<b>25,2%</b>	<b>18,3%</b>	<b>38,9%</b>	5,3%	9,3%	0,7%	1,3%
Нижневартовск	0,5%	7,8%	6,7%	31,2%	<b>20,9%</b>	20,8%	<b>8,7%</b>	<b>3,3%</b>
Лангепас	0,3%	<b>18,1%</b>	<b>15,8%</b>	<b>35,9%</b>	<b>14,8%</b>	12,4%	2,7%	
Ханты-Мансийский район		2,0%	2,0%	17,2%	9,4%	<b>59,9%</b>	<b>7,5%</b>	2,0%
Советский район		11,1%	<b>15,6%</b>	<b>36,6%</b>	<b>14,8%</b>	18,7%	2,6%	0,7%
Югорск		<b>17,1%</b>	<b>17,2%</b>	29,6%	11,5%	18,1%	<b>6,4%</b>	

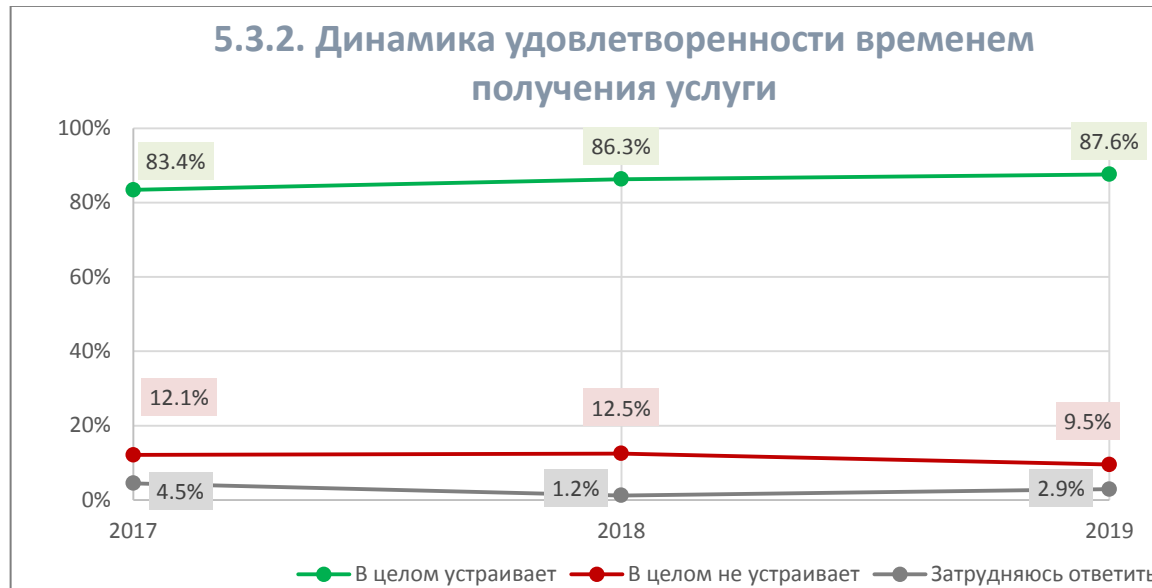


### 5.3. Удовлетворенность временем получения услуги



Большинство респондентов **довольны сроком предоставления услуг (87,6%)**: из них 72,4% – срок абсолютно устраивает и 15,2% – скорее устраивает.

**Не устраивают сроки оказания услуг 9,5%** опрошенных: из них 5,1% – абсолютно не устраивает и 4,4% – скорее не устраивает.

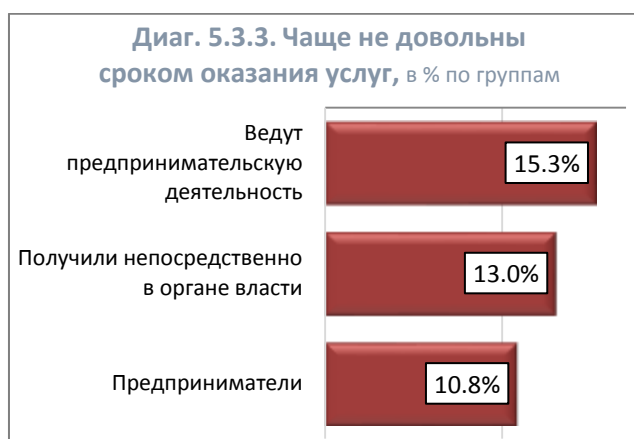


С 2017 по 2019 год увеличилась доля опрошенных, в целом удовлетворенных временем оказания услуг (+4,2%). С 2018 по 2019 год несколько уменьшилась доля респондентов, в целом не удовлетворенных временем получения услуг (-3,0%).

Табл. 5.3.1. Удовлетворенность временем получения услуги в зависимости от вида услуг

	В целом устраивает	В целом не устраивает	Затрудняюсь ответить
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	91,4%	7,7%	0,9%
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	91,2%	6,5%	2,4%
Получение или замена паспорта гражданина РФ	91,2%	6,5%	2,4%
Выплата пособий по уходу за ребенком	91,1%	8,0%	0,9%
Предоставление справки об отсутствии судимости	90,5%	9,2%	0,3%
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	90,0%	7,3%	2,7%
Государственная регистрация актов гражданского состояния	89,4%	8,2%	2,4%
Регистрация по месту жительства (пребывания)	88,1%	9,4%	2,5%
Денежная компенсация за междугородный проезд	87,9%	8,8%	3,3%
Социальная поддержка (выплата пособий)	87,9%	9,3%	2,8%
Постановка на учёт детей в детские сады	87,2%	10,2%	2,7%
Оформление (перерасчет) пенсии	86,7%	10,7%	2,5%
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	85,6%	11,1%	3,3%
Получение заграничного паспорта	83,4%	10,1%	6,6%
Подача налоговой декларации	83,0%	14,6%	2,5%
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)	83,0%	13,1%	3,8%

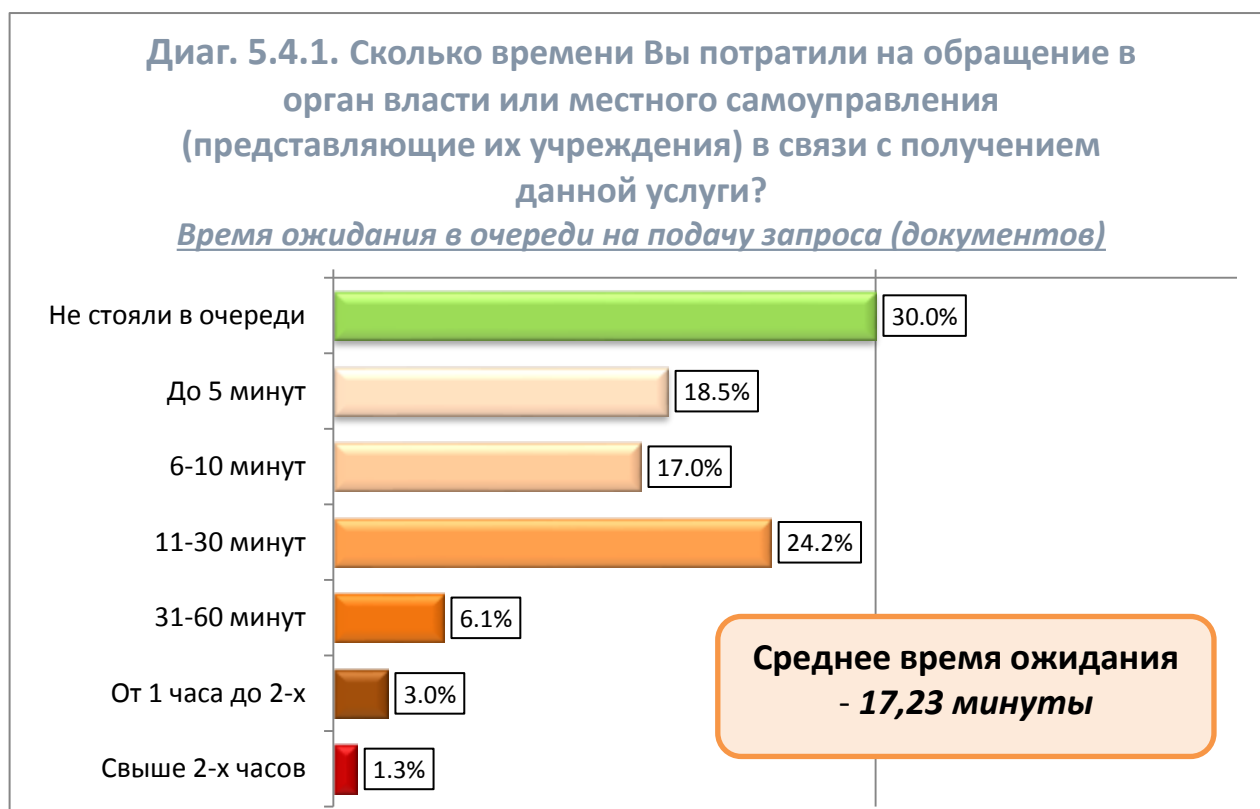
*Не устраивают сроки оказания услуг* несколько чаще тех, кто подавал налоговую декларацию (14,6%), документы на получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество (13,1%), регистрацию прав на недвижимость (11,1%) и оформление/перерасчет пенсии (10,7%); по социально-демографическому срезу, предпринимателей (15,3%), тех, кто получил услугу непосредственно в органе власти (13,0%) и кто обратился в связи с предпринимательской деятельностью (10,8%).





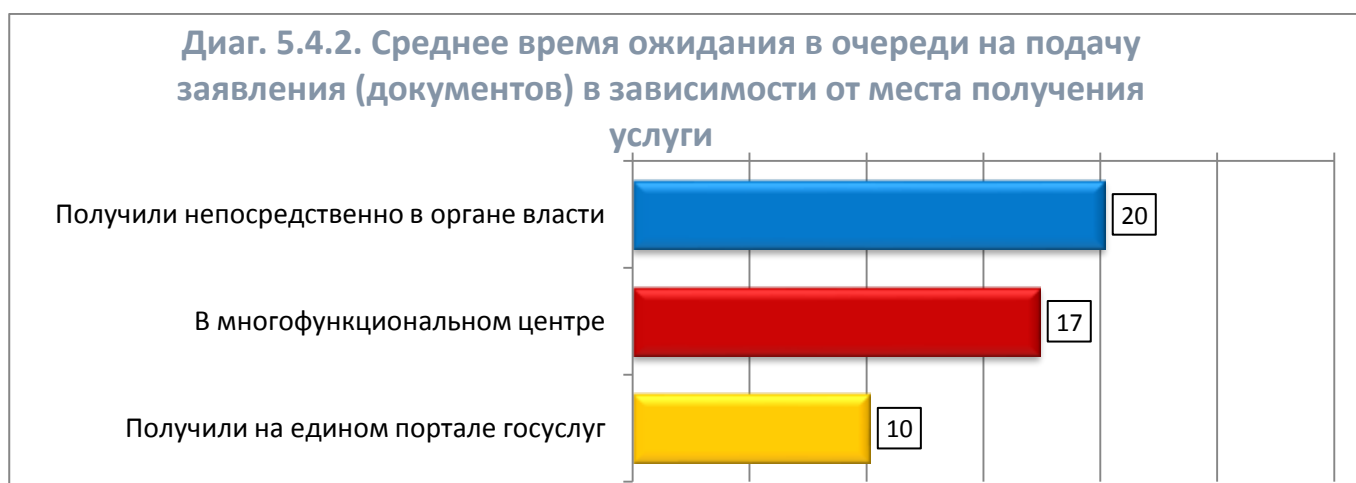
По территориальному срезу не устраивают сроки предоставления услуг в большей степени жители Нягани (19,5%), Мегиона (17,9%), Нефтеюганска (14,3%), Пыть-Яха (13,5%), Сургута (14,2%) и Сургутского района (11,9%).

## 5.4. Время, проведенное в учреждении при получении услуги



В среднем **при подаче запроса/документов** респонденты провели в очереди 17 минут. При этом треть опрошенных вообще не стояли в очереди (30,0%).

Каждый четвертый опрошенный провел в очереди от 11 до 30 минут (24,2%), 10 минут и менее в очереди пробыли 35,5% опрошенных, а свыше получаса – только 10,4% респондентов.



Время ожидания при подаче документов во многом зависит от места получения государственных или муниципальных услуг. Так, дольше всего в среднем ожидали те респонденты, кто получали услугу непосредственно в органе власти, – в среднем 20 минут (см. диаг. 5.4.2). Посетители МФЦ в среднем проводили в очереди

17 минут, а те, кто оформлял заявку через сайт госуслуг, потратили на ожидание подачи оригиналов документов в среднем 10 минут.

Время ожидания в очереди при подаче документов во многом зависит от той услуги, которую получали респонденты. Так, по результатам проведенного опроса, **дольше всего** приходилось ожидать своей очереди тем опрошенным, кто обращался за согласованием переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (в среднем 28 минут), постановкой на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (27 минут), постановкой на учет (или снятие с него) в налоговом органе организаций и граждан, предоставлением сведений, содержащихся в ЕГРН (23 минуты), предоставлением мер государственной поддержки учащимся и студентам, слушателям подготовительных отделений из числа коренных малочисленных народов Севера, признанным малообеспеченными, проживающим на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (23 минуты), предоставлением справки об отсутствии судимости (23 минуты), за социальным обслуживанием граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также граждан пожилого возраста и инвалидов (22 минуты).

**Менее других** в очереди ожидали респонденты, получавшие услуги по предоставлению водных объектов, находящихся в собственности муниципальных образований, или частей таких водных объектов в пользование (в среднем 3 минуты), выдаче разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений (8 минут), выдаче специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов (8 минут), выдаче разрешений на ввод объектов в эксплуатацию (9 минут).

**Диаг. 5.4.3. Среднее время ожидания в очереди на подачу заявления (документов) в зависимости от получаемой услуги**

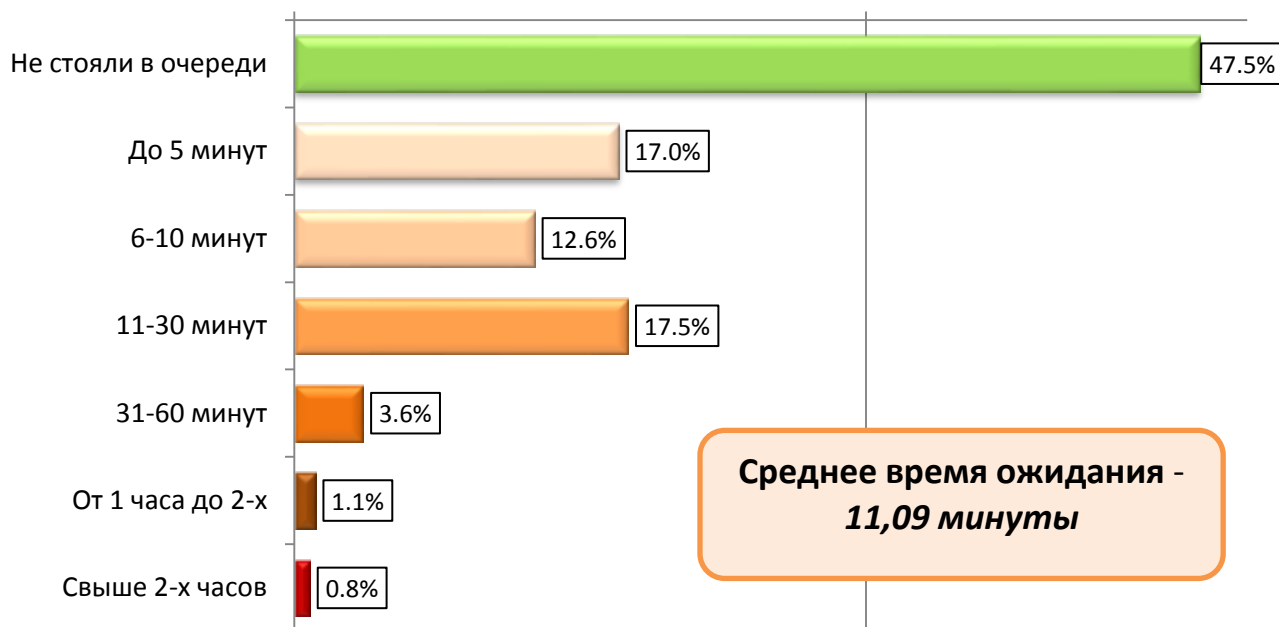


**Диаг. 5.4.4. Среднее время ожидания в очереди на подачу заявления (документов) в зависимости от получаемой услуги (продолжение)**



**Диаг. 5.4.5. Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги?**

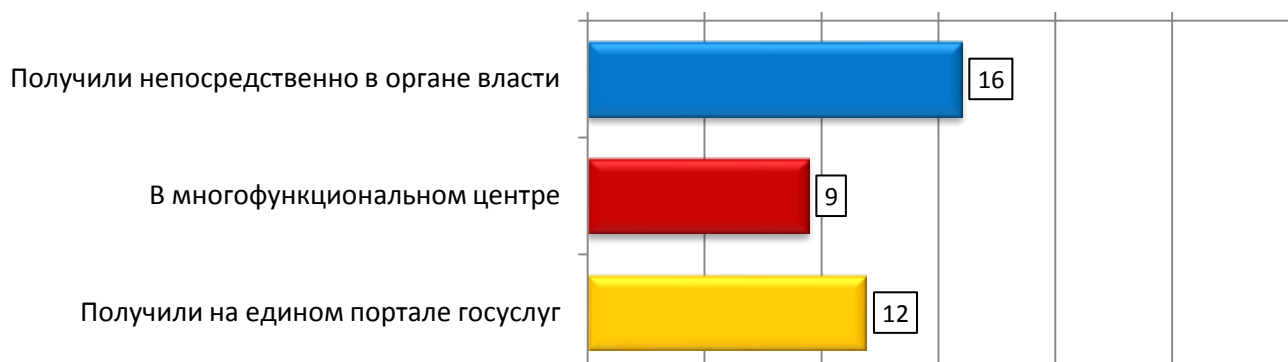
*Время ожидания в очереди на получение результата услуги*



Как показывает исследование, время ожидания в очереди **на получение результата услуги** ниже, чем при подаче заявления/документов – в среднем 11 минут. При этом почти половина опрошенных вообще не стояли в очереди (47,5%).

Менее 5 минут в очереди провели 17% опрошенных, от 6 до 10 минут – 12,6%, от 11 минут до получаса – 17,5%. Свыше получаса в очереди провели всего 5,5% респондентов.

**Диаг. 5.4.6. Среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги в зависимости от места получения услуги**



Меньшее среднее время на ожидание получения результатов услуг потратили те респонденты, кто обратился в МФЦ (в среднем 9 минут). Те, кто оформлял услугу на портале госуслуг, проводили в очереди на получение результата в среднем 12

минут, тогда как те, кто обратились непосредственно в орган власти, провели в очереди в среднем 16 минут.

В зависимости от получаемой услуги *дольше других* ожидали своей очереди на получение результата услуги те, кто обращался в связи с регистрацией (снятием с учета) автотранспортных средств и прицепов (в среднем 16 минут), выдачей разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений (16 минут), постановкой на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН (15 минут), предоставлением информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (14 минут), государственной регистрацией актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) (14 минут).

При этом более короткое среднее время ожидания в очереди на получение результата услуг – у тех опрошенных, кто обращался за информированием о положении на рынке труда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (в среднем 3 минуты), предоставлением дополнительных мер поддержки семей, имеющих детей, в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре при рождении (усыновлении) третьего ребенка или последующих детей (Югорский семейный капитал) (5 минут), выдачей разрешений на ввод объектов в эксплуатацию (5 минут), предоставлением гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (5 минут).



**Диаг. 5.4.7. Среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги в зависимости от получаемой услуги**

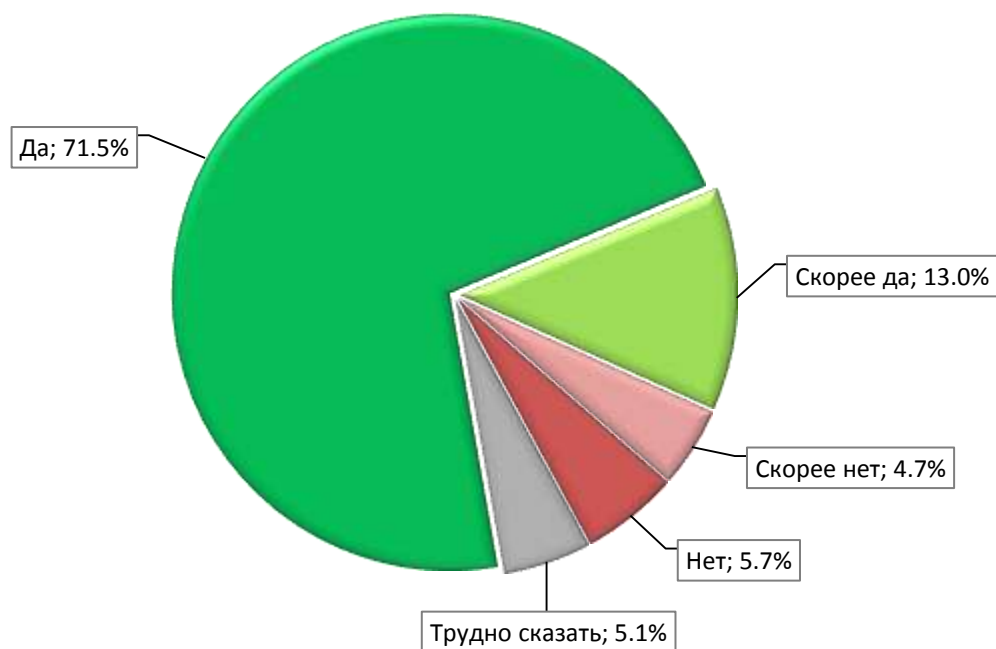


**Диаг. 5.4.8. Среднее время ожидания в очереди на получение результата услуги в зависимости от получаемой услуги (продолжение)**



## 5.5. Удовлетворенность временем, проведенным в учреждении при получении услуги

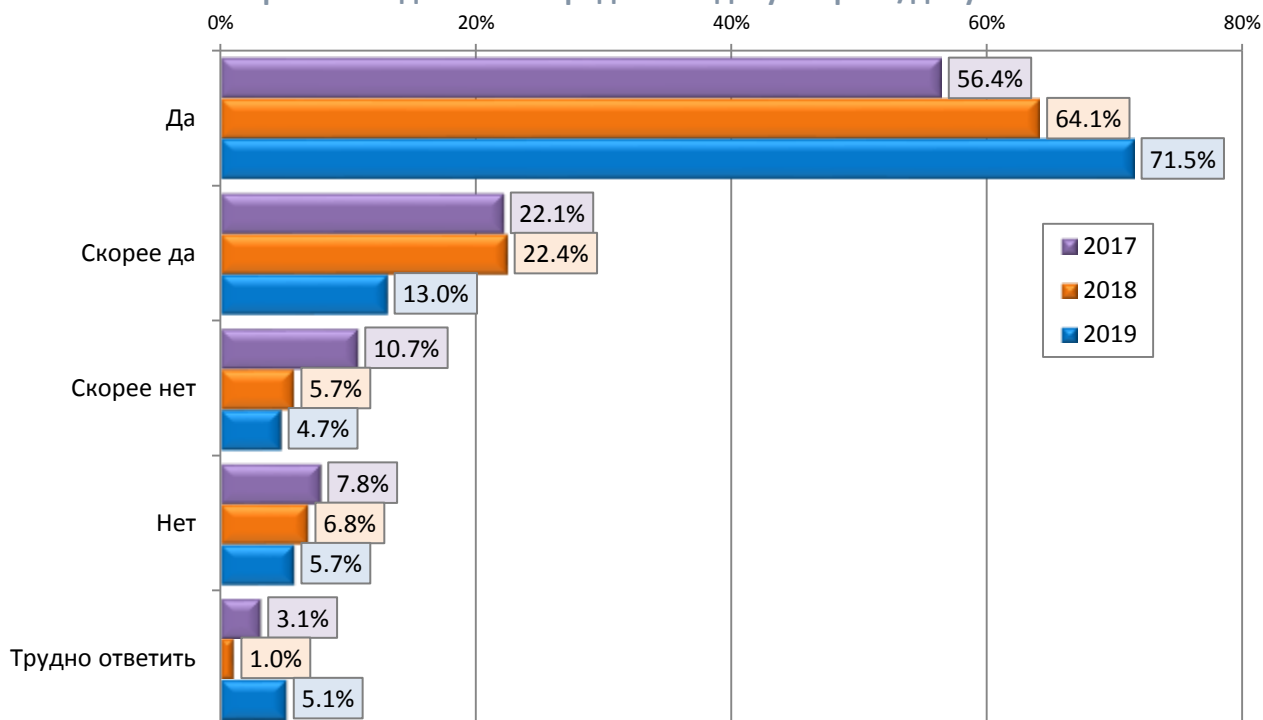
Диаг. 5.5.1. Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой? в % от всех опрошенных  
время ожидания в очереди на подачу запроса/документов



Подавляющее большинство опрошенных остались **удовлетворены** временем, потраченным на ожидание в очереди *при подаче запроса/документов*: 71,5% опрошенных полностью удовлетворены, еще 13% скорее удовлетворены. Только 10,4% опрошенных в той или иной мере **не удовлетворены** временем ожидания.

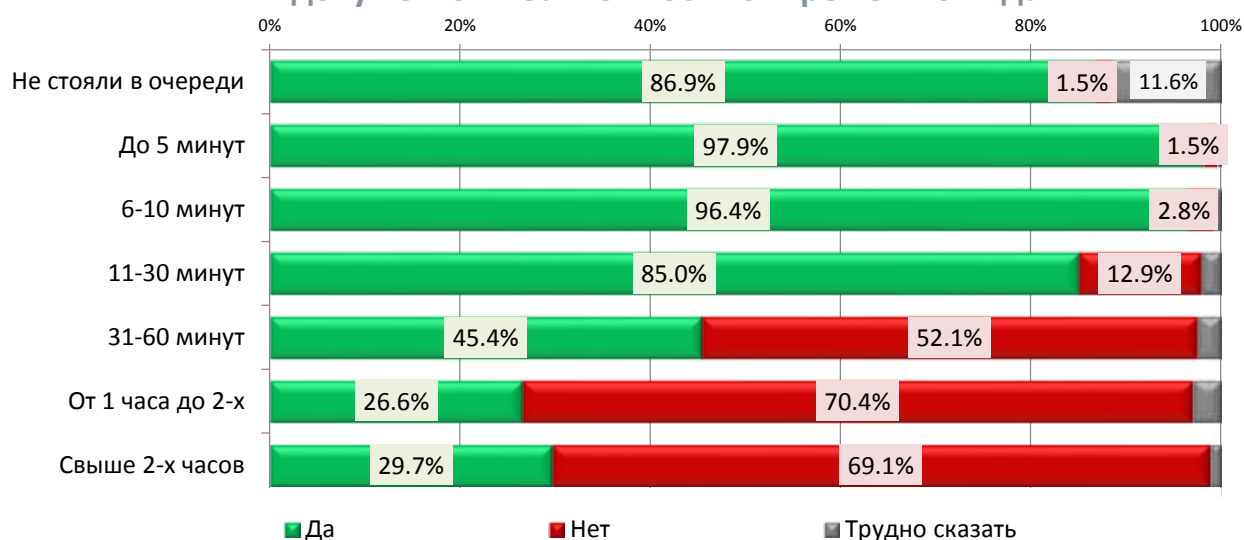
Ожидаемо, в большей мере остались недовлетворены временем ожидания те респонденты, кто провел в очереди на подачу документов ощутимое время. Так, среди тех, кто при подаче заявления/документов, провел в очереди от 31 до 60 минут, 52,1% остались не удовлетворены временем ожидания, а среди прождавших в очереди больше часа недовлетворенных уже 69,8%.

**Диаг. 5.5.2. Динамика удовлетворенности временем, проведенным в учреждении при получении услуги; время ожидания в очереди на подачу запроса/документов**



Заметна положительная динамика увеличения доли абсолютно удовлетворенных временем ожидания в очереди на подачу документов с 56,4% в 2017 году до 71,5% в 2019 году.

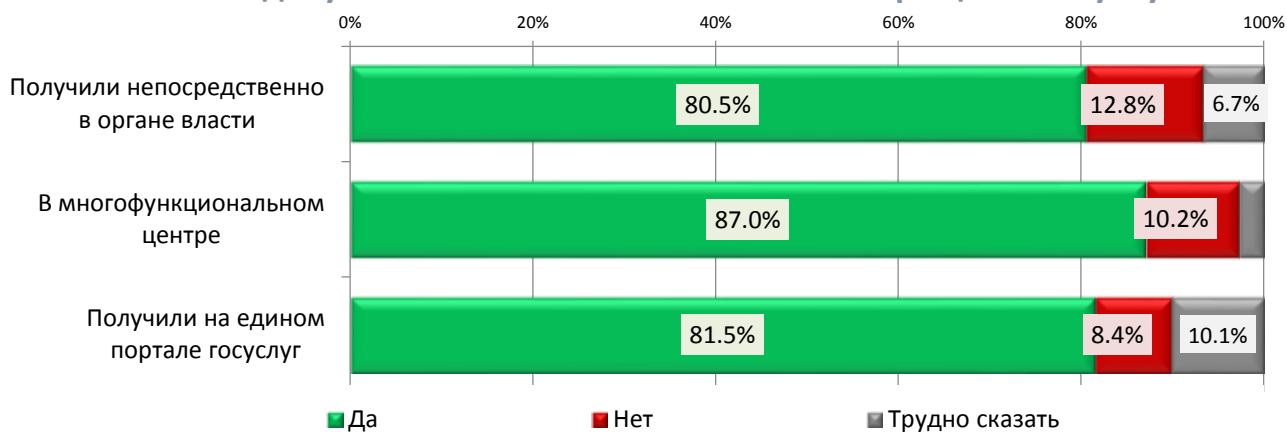
**Диаг. 5.5.3. Удовлетворенность временем ожидания при подаче документов в зависимости от времени ожидания**



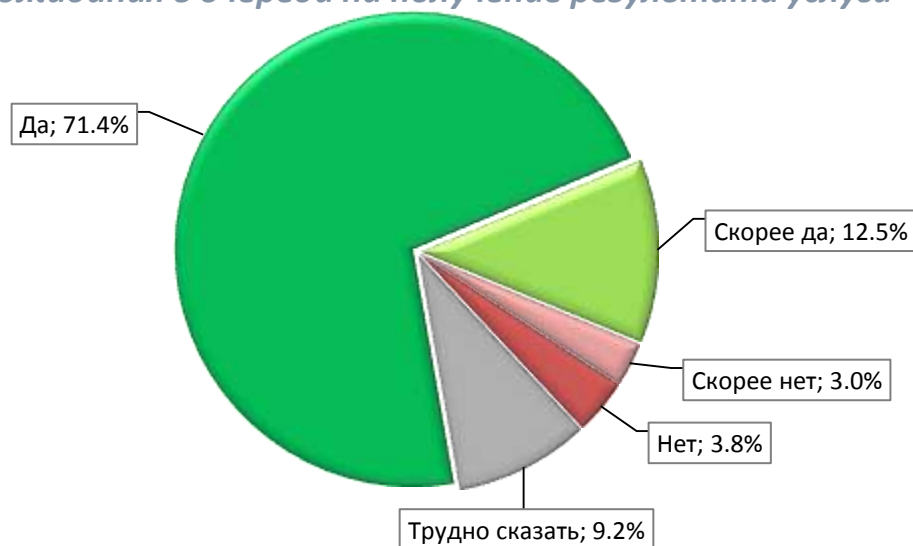
Удовлетворенность временем ожидания зависит не только от собственно времени, проведенного в очереди, но и от места получения услуги (и ожидания, соответственно). Так, по результатам опроса, респонденты, получившие услугу в

МФЦ, несколько чаще других выражали удовлетворенность временем ожидания (87,0%), тогда как те, кто обращался непосредственно в органы власти, несколько чаще других демонстрировали неудовлетворенность временем ожидания (12,8%).

**Диаг. 5.5.4. Удовлетворенность временем ожидания при подаче документов в зависимости от места обращения за услугой**

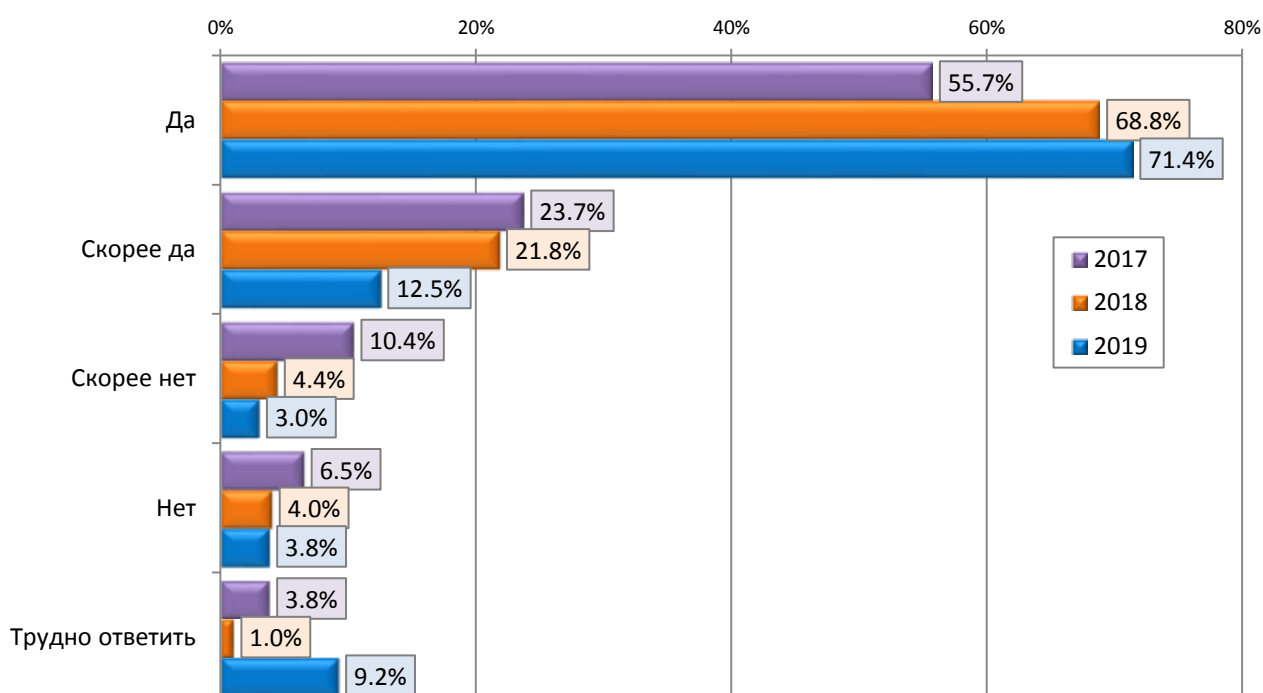


**Диаг. 5.5.5. Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой?** в % от всех опрошенных  
*время ожидания в очереди на получение результата услуги*



Подавляющее большинство опрошенных остались **удовлетворены** временем, потраченным на ожидание в очереди *при получении результата услуги*: 71,4% опрошенных полностью удовлетворены, еще 12,5% скорее удовлетворены. Только 6,8% опрошенных в той или иной мере **не удовлетворены** временем ожидания.

**Диаг. 5.5.6. Динамика удовлетворенности временем, проведенным в учреждении при получении услуги;**  
*время ожидания в очереди на получение результата услуги*

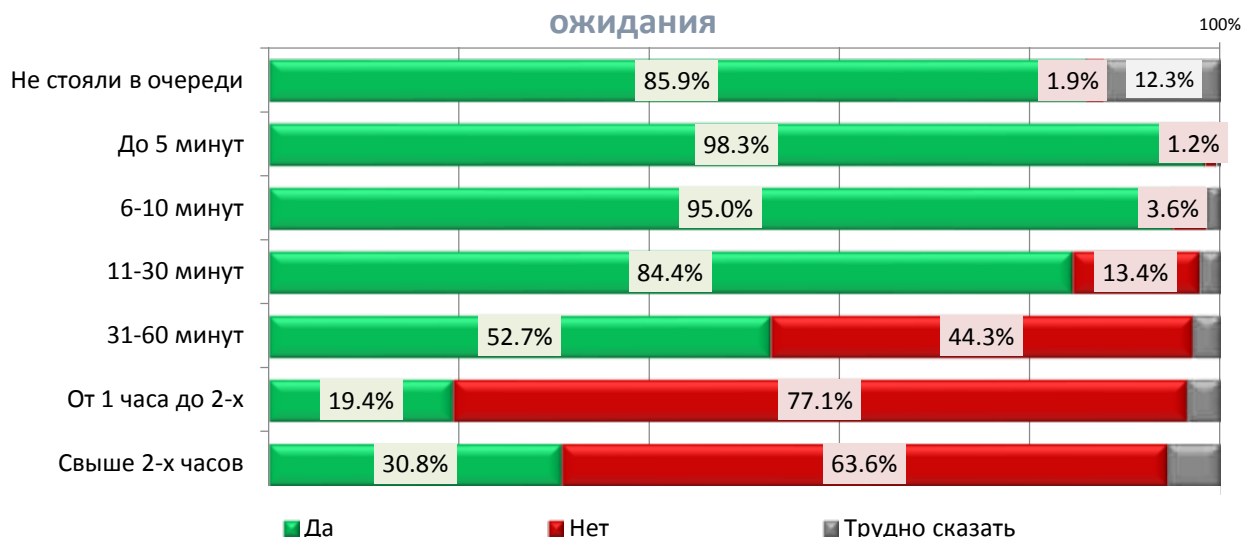


По показателю времени ожидания в очереди на получение результата услуг аналогичная положительная динамика, что и по времени ожидания на подачу запроса: с 2017 по 2019 год увеличилась доля респондентов, абсолютно удовлетворенных затраченным временем (+15,7%).

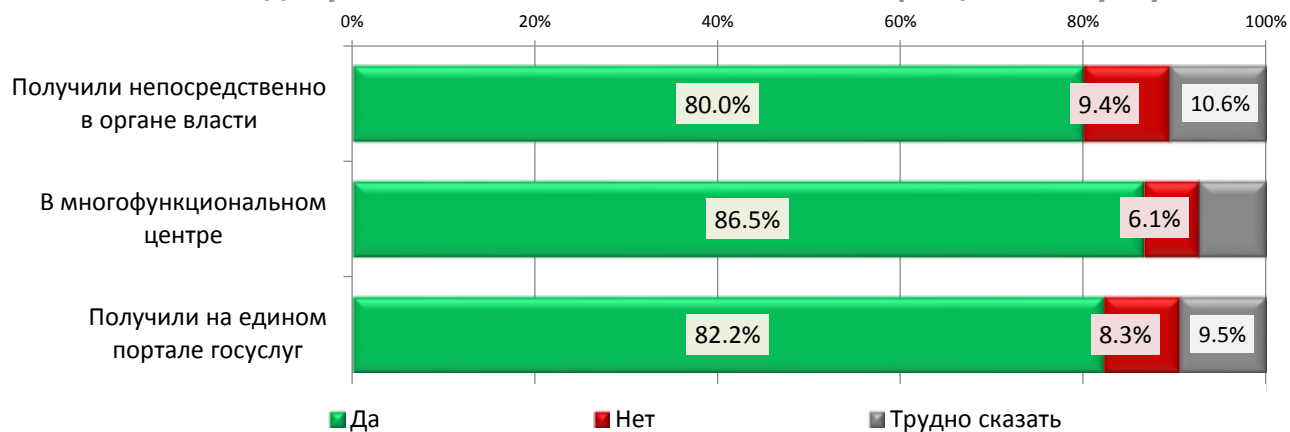
При получении результата услуг также подтверждается тенденция: чем дольше респонденты провели в очереди, тем выше среди них доля неудовлетворенных (1,2% среди тех, кто ожидал меньше 5 минут, и 63,6% среди тех, кто ожидал свыше 2 часов). И напротив, чем меньше времени респондент ожидал получения результата услуг, тем выше среди них доля удовлетворенных временем ожидания (98,3% среди тех, кто ожидал менее 5 минут, и 30,8% среди ожидавших более 2 часов).

И так же, как в случае с ожиданием при подаче документов, респонденты, получавшие услугу в МФЦ, чаще выражали удовлетворенность временем ожидания при получении результата услуги, нежели респонденты, получавшие услуги непосредственно в органах власти или через госуслуги (см. диаг. 5.5.6).

**Диаг. 5.5.7. Удовлетворенность временем ожидания при получении результата услуг в зависимости от времени ожидания**

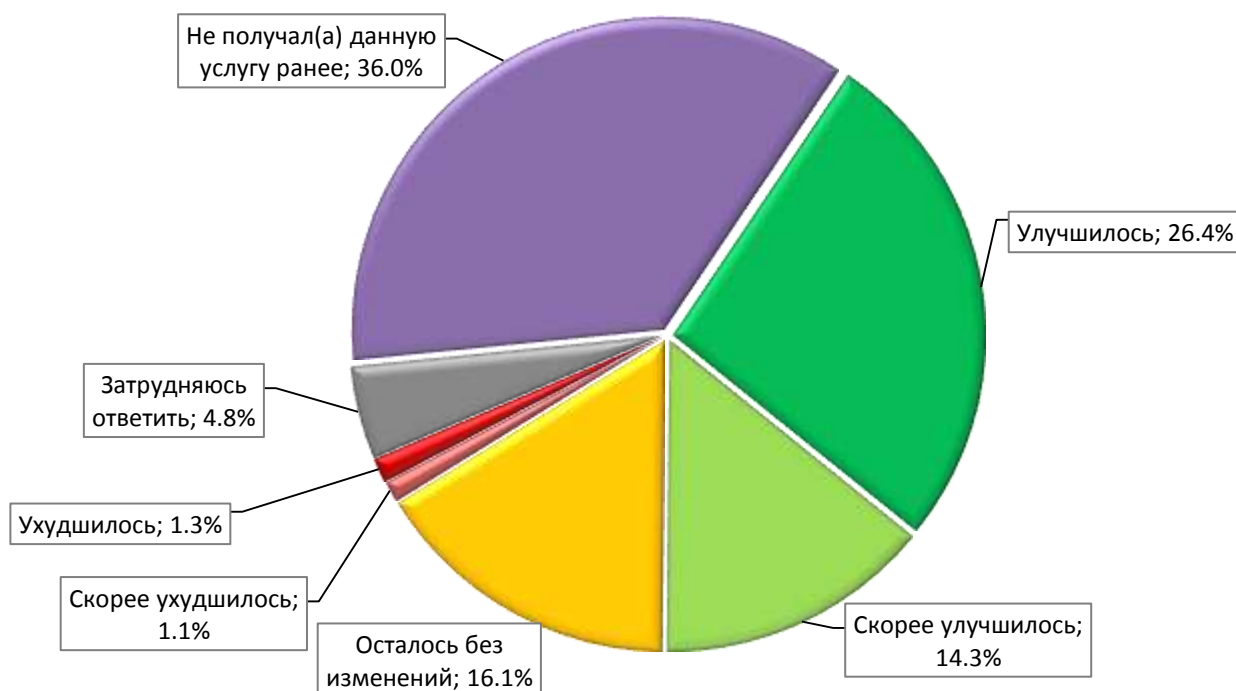


Диаг. 5.5.8. Удовлетворенность временем ожидания при подаче документов в зависимости от места обращения за услугой



## 5.6. Оценка опыта получения услуги в прошлом

Диagr. 5.6.1. Скажите, был ли у Вас опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления? в % от всех опрошенных



Среди тех, кто ранее получал аналогичную услугу, большая часть (63,7%) считают, что качество ее предоставления с того времени улучшилось (в целом по выборке так ответили 40,8%). Четверть получавших аналогичную услугу не заметили изменений в качестве ее предоставления (25,2% среди получавших ранее, 16,1% среди всех опрошенных). Только 3,7% ранее обращавшихся за услугой отметили ухудшение качества ее предоставления (2,4% среди всех опрошенных).

Об ухудшении качества предоставляемой услуги чаще говорили респонденты, которые обращались за оформлением инвалидности, восстановлением/заменой ИНН, заменой документов из-за смены фамилии, возвратом налога и восстановлением/заменой или получением СНИЛС.



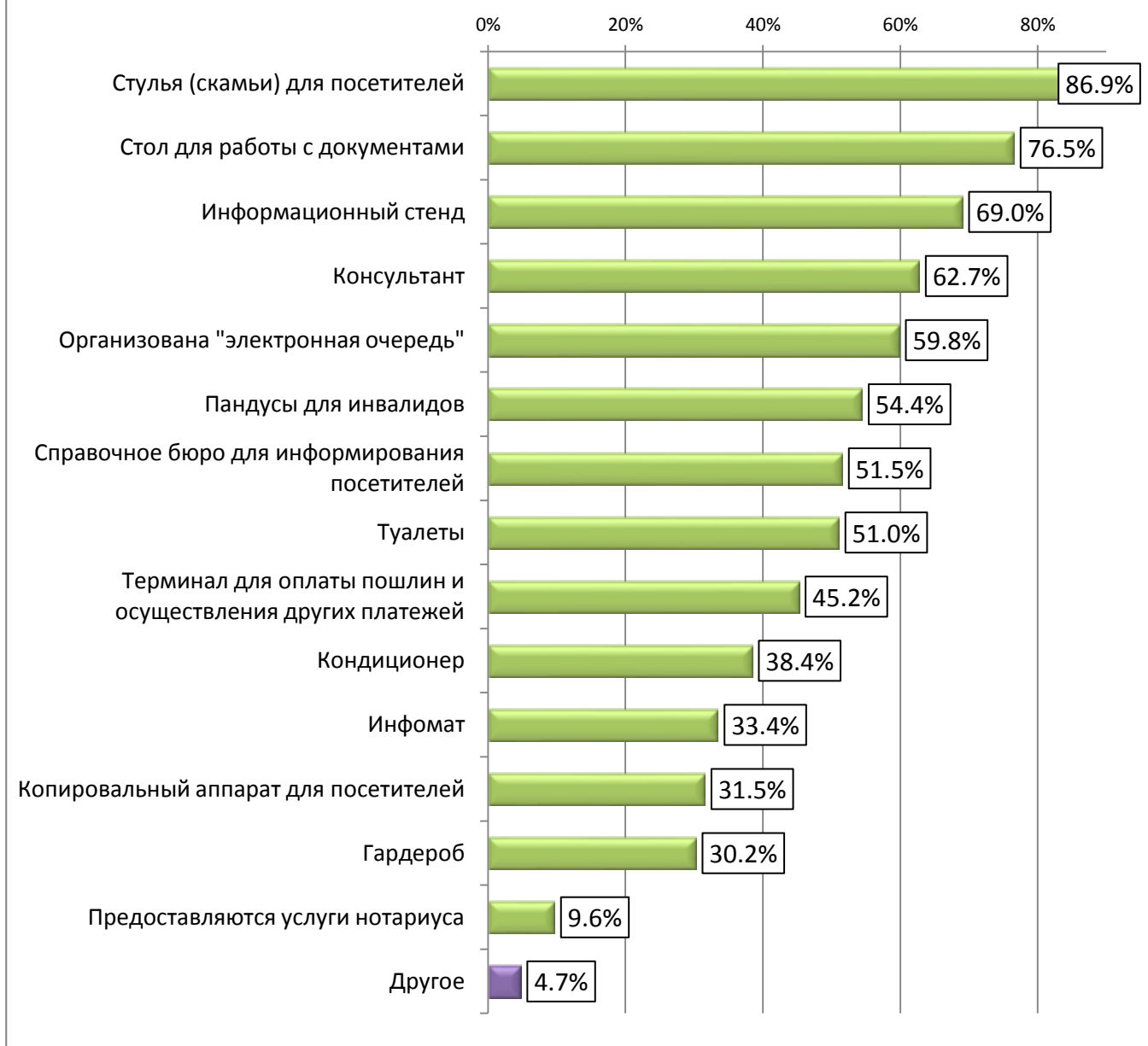
**Диаг. 5.6.2. Отмечают ухудшение качества предоставления услуг в зависимости от получаемой услуги**



## Глава VI. Условия и проблемы при получении государственных и муниципальных услуг

### 6.1. Условия в помещении

Диagr. 6.1.1. Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?, в процентах от всех опрошенных



Одним из значимых критериев качества предоставления той или иной услуги является комфортность ее получения (наличие необходимой инфраструктуры, доступность информации, комфортная обстановка для потребителей и т.д.).

Из представленной диаграммы видно, что не все учреждения, представляющие органы власти или местного самоуправления, укомплектованы **самым необходимым оборудованием и инвентарем**. Это прежде всего информационный стенд, где можно получить информацию о требуемых документах, порядке предоставления услуг (69,0%), стол для работы с документами (76,5%) и стулья (скамейки) для посетителей (86,9%).

На наличие **консультанта и справочного бюро**, как дополнительных систем, к которым получатель услуги может обратиться за помощью, указали 62,7% и 51,5% респондентов соответственно.

О том, что в учреждении организована **«электронная очередь»**, говорили 59,8% опрошенных. Сообщили, что в организации есть **терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей**, 45,2% респондентов.

Говоря о комфорте пребывания всех социальных групп следует отметить, что только 54,4% опрошенных жителей указали на наличие в данных учреждениях **пандусов для инвалидов**.

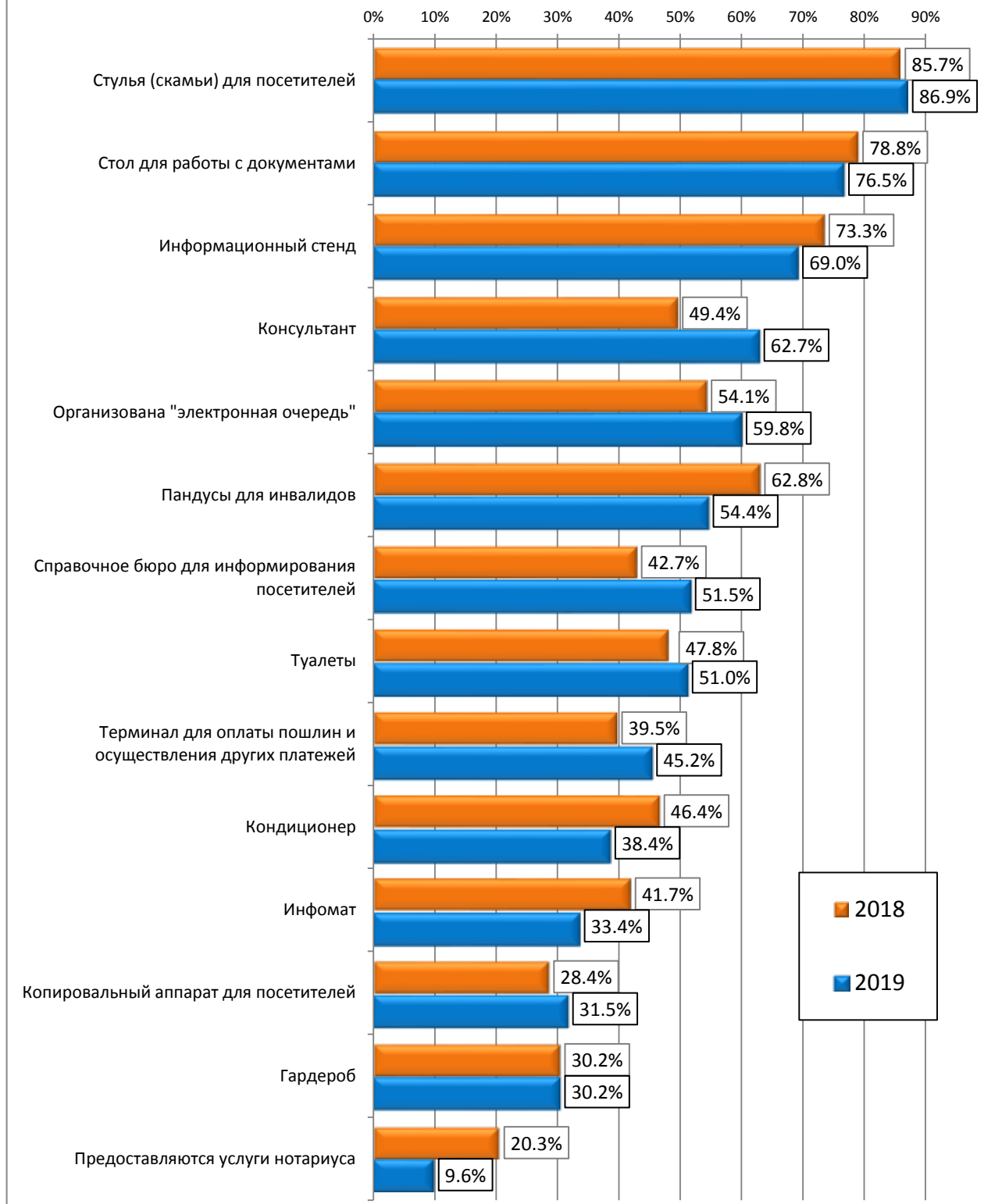
О наличии **туалетов** сообщили 51,0% респондентов, **кондиционеров** – 38,4%, **гардероба** – 30,2%.

На наличие **инфомата и копировального аппарата для посетителей** как техники, способной отчасти сократить длительность обращений и их ожиданий, указали 33,4% и 31,5% респондентов соответственно.

О том, что в учреждении предоставляются **услуги нотариуса**, сообщили 9,6% опрошенных.

В сравнении с 2018 годом респонденты чаще стали указывать на наличие консультантов (+13,3%), «электронной очереди» (+5,7%), справочного бюро для информирования посетителей (+8,8%), терминалов для оплаты пошлин и осуществления других платежей (+5,7%). Реже отмечается наличие информационных стендов (-4,3%), пандусов для инвалидов (-8,4%), кондиционеров (-8,0%), инфоматов (-8,3%), а также предоставление услуг нотариуса (-10,7%).

Диаг. 6.1.2. Динамика условий в помещении



*Свой ответ* на данный вопрос дали 4,7% респондентов. В качестве других условий комфортного получения государственных и муниципальных услуг были названы *возможность обращения в органы власти через сайт, наличие кулера для воды, компьютера для посетителей, кафе, буфета*. Для отдельных социальных

групп в некоторых организациях предусмотрены *лифт, детская игровая комната и комната матери и ребенка* и т.д. (все условия в помещении по строке «другое» см. в рис. 6.1.1).



**Рисунок 6.1.1. Условия в помещении по строке «другое»**

Рассматривая **материально-техническое оснащение учреждений по территориям**, следует отметить, что наиболее комфортные условия для получения государственных и муниципальных услуг зафиксированы в Урае, Покачах, Нижневартовске и Белоярском районе, наименее – в Лангепасе, Мегионе и Октябрьском районе (см. цветовую шкалу в таблице 6.1.1.).

Таблица 6.1.1. Условия в помещении по территориям (в процентах по строкам)

	Стулья (скамьи) для посетителей	Стол для работы с документами	Информационный стенд	Консультант	Организованная «электронная очередь»	Пандусы для инвалидов	Справочное бюро для информирования посетителей	Туалеты	Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей	Кондиционер	Инфомат	Копировальный аппарат для посетителей	Гардероб	Предоставляются услуги нотариуса
Когалым	91,0%	75,7%	47,5%	47,5%	39,6%	40,6%	36,9%	36,9%	34,3%	36,9%	22,3%	23,9%	28,0%	5,3%
Лангепас	66,4%	48,1%	53,7%	49,7%	51,2%	50,3%	24,5%	15,6%	23,2%	24,9%	14,3%	7,9%	18,2%	1,7%
Мегион	74,5%	65,1%	46,7%	41,7%	44,9%	55,1%	17,3%	17,0%	36,8%	15,2%	28,8%	4,4%	11,9%	3,3%
Нефтеюганск	89,1%	82,3%	62,1%	61,5%	69,5%	36,3%	53,8%	53,5%	50,1%	44,2%	27,8%	23,2%	47,5%	4,9%
Нижневартовск	96,8%	92,0%	81,0%	79,1%	82,1%	50,8%	79,0%	70,7%	45,6%	33,6%	50,1%	43,2%	58,0%	0,9%
Нягань	82,3%	74,7%	76,4%	59,4%	64,3%	55,8%	34,7%	50,2%	35,7%	33,0%	12,5%	14,2%	13,9%	3,7%
Покачи	92,1%	87,7%	87,9%	75,3%	62,8%	66,6%	72,6%	80,1%	66,8%	50,7%	49,1%	59,6%	67,1%	14,0%
Пыть-Ях	90,5%	86,9%	72,0%	65,1%	54,0%	45,2%	54,9%	48,6%	39,3%	44,0%	46,1%	34,1%	28,8%	10,8%
Радужный	69,7%	49,7%	59,4%	58,4%	60,4%	66,0%	40,6%	45,1%	62,1%	41,0%	25,3%	1,3%	38,8%	0,7%
Сургут	91,2%	85,7%	75,0%	65,0%	73,1%	27,9%	63,5%	54,4%	57,3%	43,4%	39,1%	48,0%	31,5%	12,0%
Урай	82,1%	86,7%	88,2%	83,3%	66,3%	90,8%	94,4%	48,2%	74,0%	70,5%	61,1%	72,1%	13,5%	60,3%
Ханты-Мансийск	84,6%	54,1%	32,3%	81,8%	61,7%	79,0%	36,2%	56,2%	62,8%	56,0%	38,0%	19,7%	11,7%	14,6%
Югорск	92,4%	85,2%	75,5%	72,8%	67,2%	44,1%	57,8%	66,1%	45,0%	50,2%	34,5%	35,8%	49,1%	4,3%
Белоярский район	90,2%	83,6%	78,9%	81,4%	74,4%	94,3%	69,7%	61,0%	57,8%	47,5%	42,2%	23,1%	49,7%	9,2%
Березовский район	82,4%	70,8%	87,2%	36,7%	63,7%	66,8%	64,2%	37,9%	63,4%	12,2%	11,1%	49,2%	10,2%	28,1%
Кондинский район	82,8%	74,2%	70,4%	48,8%	26,0%	81,8%	33,2%	49,4%	17,5%	19,1%	21,1%	19,7%	3,4%	15,3%
Нефтеюганский район	85,5%	80,5%	65,3%	63,2%	63,1%	42,9%	50,7%	51,1%	30,9%	40,0%	44,5%	27,8%	27,9%	5,6%
Нижневартовский район	81,1%	80,3%	88,6%	55,2%	45,7%	69,7%	77,2%	86,3%	47,2%	37,3%	46,0%	65,3%	50,0%	12,4%
Октябрьский район	96,5%	83,5%	84,3%	11,7%	41,3%	13,8%	6,3%	67,7%	5,9%	12,1%	18,8%	33,7%	17,8%	1,9%
Советский район	95,5%	89,6%	72,6%	75,3%	56,5%	54,0%	55,4%	45,0%	42,9%	44,7%	27,2%	28,8%	28,8%	3,7%
Сургутский район	92,0%	85,6%	76,6%	68,9%	62,5%	40,1%	60,6%	45,0%	37,5%	43,0%	35,9%	37,0%	29,1%	7,6%
Ханты-Мансийский район	96,9%	41,5%	60,5%	53,0%	26,8%	78,6%	12,6%	45,1%	35,6%	13,0%	5,6%	20,9%	13,5%	0,5%

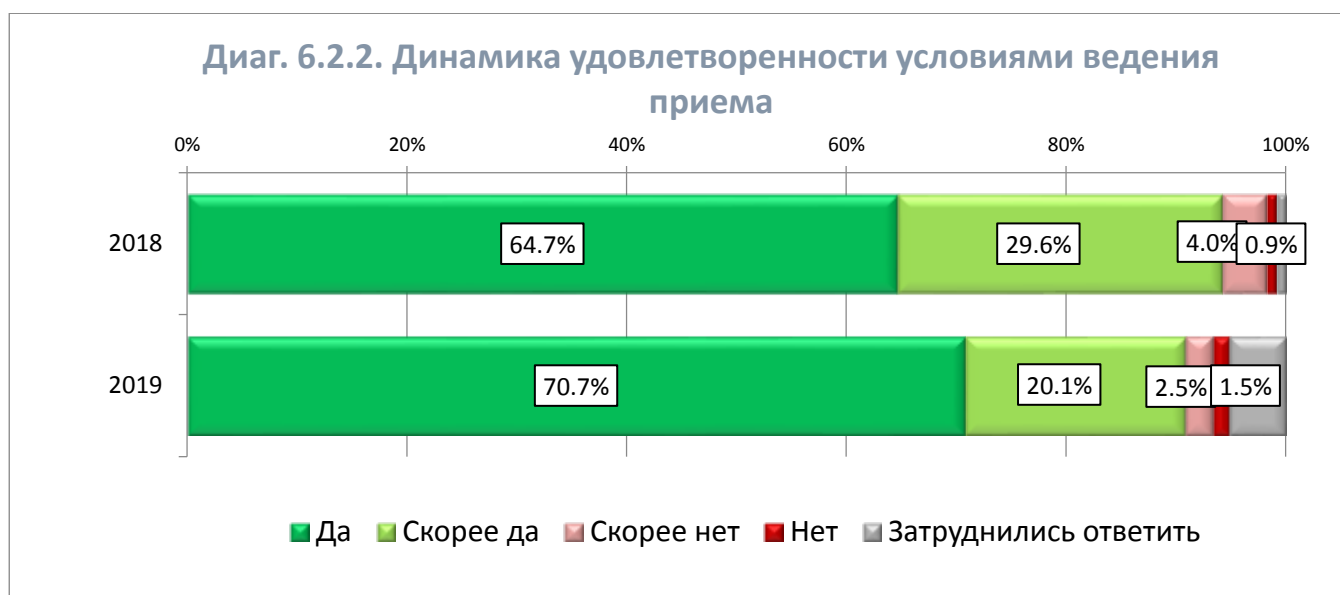
## 6.2. Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей



Подавляющее большинство респондентов (90,9%) **в целом удовлетворены** условиями ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях). Это преимущественно пенсионеры (95,4%), лица старше 65 лет (94,0%), опрошенные, относящие себя к обеспеченным (92,6%), и не имеющие доступа к интернету (92,7%), а также те, кто получил услугу *в многофункциональном центре* (94,1%).

**Не удовлетворенными** данным показателем остались 4,0% опрошенных. Чаще других об этом говорили предприниматели (7,4%), а также те, кто получил услугу *непосредственно в органе власти* (6,8%).

Затруднились ответить на данный вопрос 5,1% респондентов.

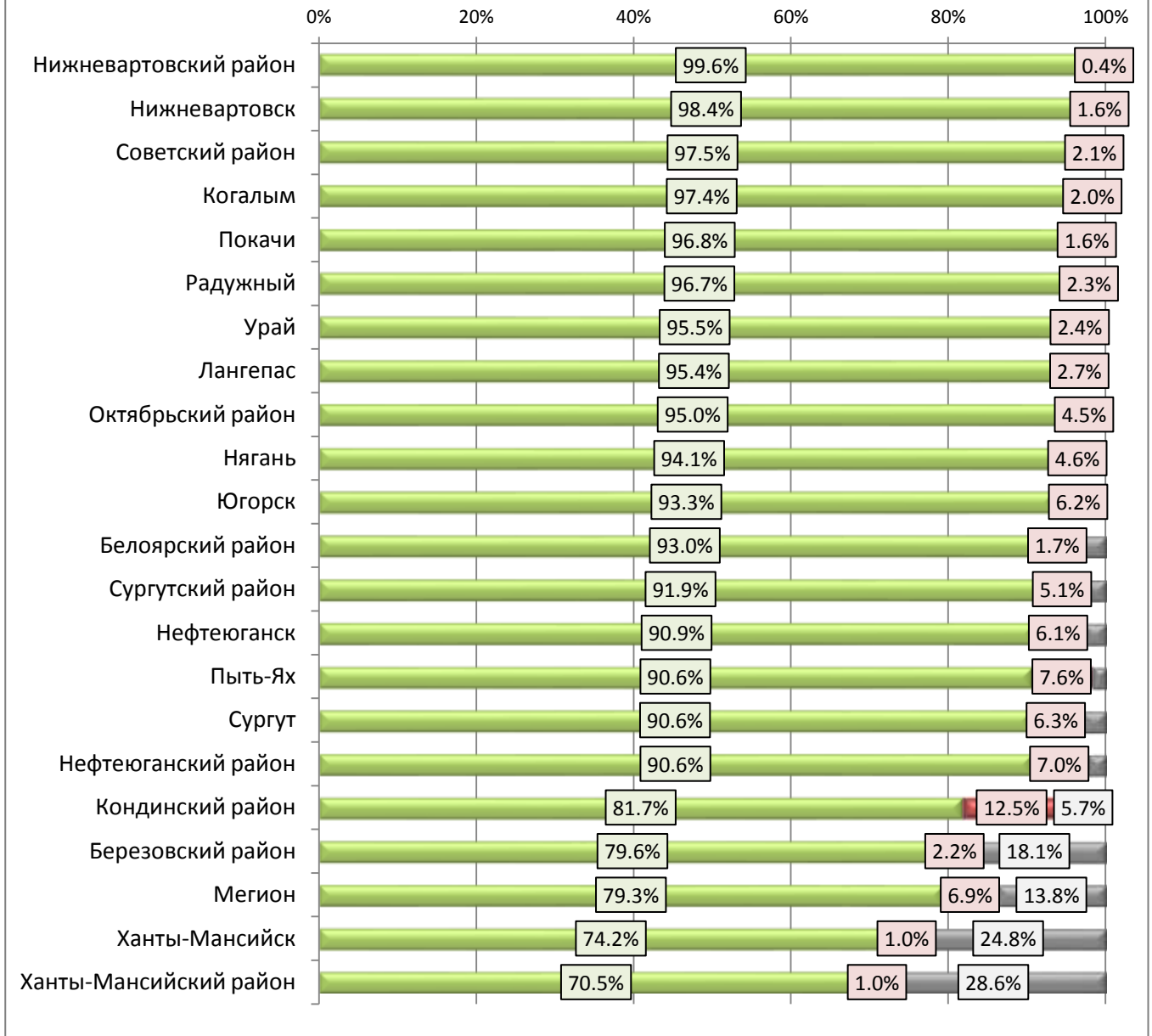


В сравнении с 2018 годом доля респондентов, полностью удовлетворенных условиями ведения приема, увеличилась на 6,0%.

Рассматривая **удовлетворенность условиями ведения приема посетителей по территориям**, следует отметить, что максимальную удовлетворенность данным показателем демонстрируют жители Нижневартовска (98,4%) и Нижневартовского района (99,6%), в то время как не удовлетворенными чаще, чем в среднем по выборке, остались респонденты из Кондинского района (12,5%), Нефтеюганска (6,1%) и Нефтеюганского района (7,0%), Пыть-Яха (7,6%), Мегиона (6,9%), Сургута (6,3%) и Югорска (6,2%).



Диagr. 6.2.3. Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей по территориям



### 6.3. Трудности, возникшие при получении услуги

Диagr. 6.3.1. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?, в процентах от всех опрошенных



Большинство респондентов *не сталкивались с какими-либо трудностями* при получении государственных и муниципальных услуг (82,0%).

Среди тех, кто все же столкнулся с неудобством при получении услуги, были отмечены *большие очереди* (5,4%), *требование избыточных документов, сведений* (3,7%), *большие сроки получения услуги* (2,8%) и *сложность заполнения официальных форм (бланков)* (2,0%).

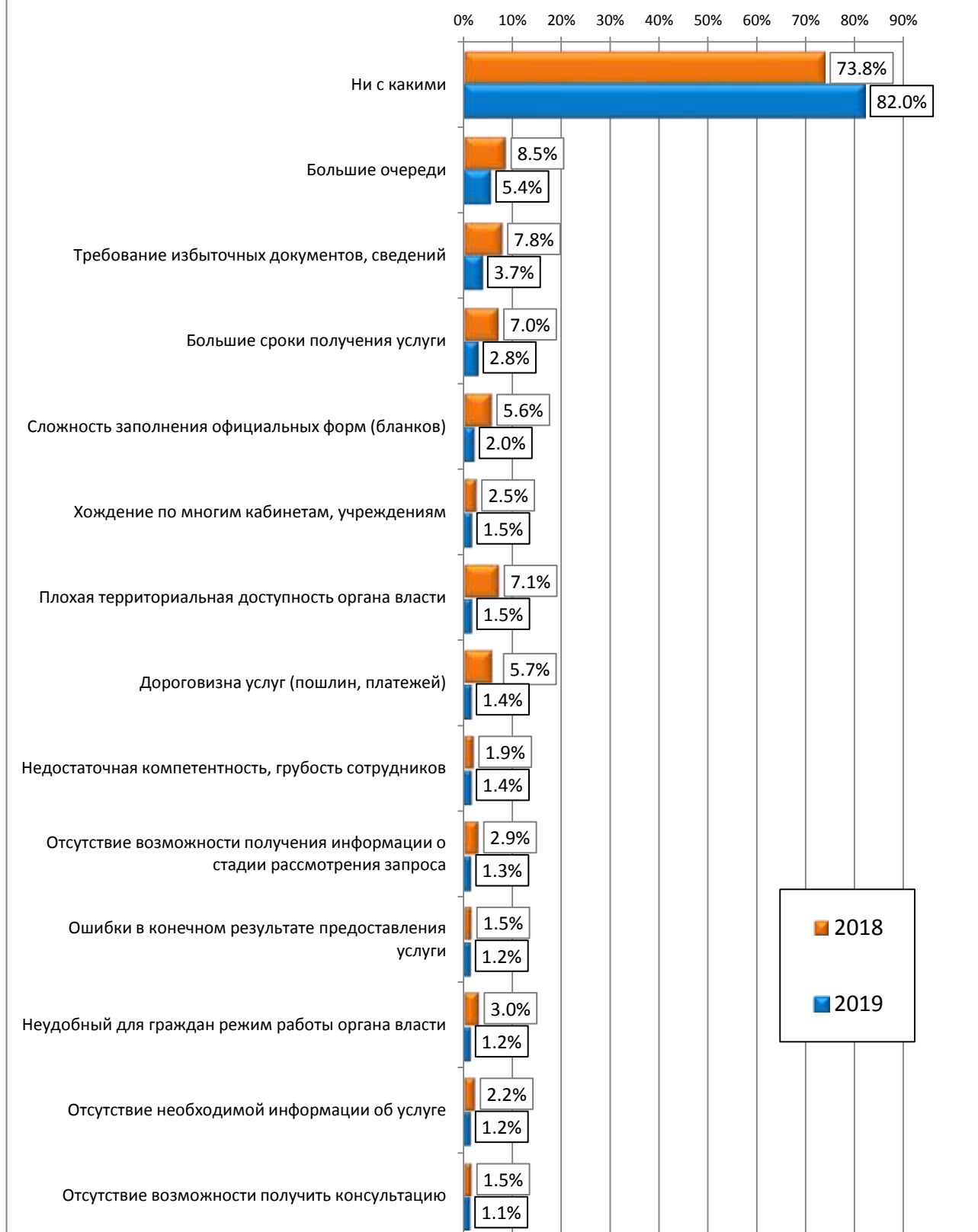
Чуть реже в качестве проблем респонденты называли необходимость хождения по многим кабинетам, учреждениям и плохую территориальную доступность органа власти (1,5% в каждом случае).

С другими трудностями получения той или иной услуги, среди которых ее дороговизна, недостаточная компетентность, грубость сотрудников, ошибки в конечном результате предоставления услуги, избирательное отношение к заявителям и т.д., столкнулись менее 1,5% опрошенных в каждом случае.

*Свой ответ* на данный вопрос дали 2,7% опрошенных. В качестве основных проблем были названы невнимательность, непрофессионализм сотрудников («не поставили печать регистрации», «потеряли свидетельство о браке», «пришлось все самой делать через компьютер»), сбои в работе портала госуслуг и самого учреждения, неправильная или недостаточная информированность клиентов («нет образцов», «отсутствовал консультант», «не информировали об наиболее выгодных условиях, статусе услуги и сроке выдачи»), отсутствие работающего терминала для оплаты пошлин и осуществления других платежей, ненадлежащие характеристики помещения («темнота», «душно», «мало стульев», «трудно пожилым передвигаться, надо хотя бы на 1 этаже их принимать, а то назначили на 2 этаж») и т.д. (все трудности, возникшие при получении услуги, по строке «другое» см. в рис. 6.3.1. и табличном варианте отчета).

Динамика в отношении трудностей, с которыми сталкиваются заявители при получении услуг, носит положительный характер. Доля тех, кто не сталкивался ни с какими трудностями в сравнении с 2018 годом увеличилась на 8,2%.

Диagr. 6.3.2. Динамика сложностей, возникших при получении услуги



**В социально-демографических группах** не сталкивались с какими-либо трудностями при получении услуги преимущественно пенсионеры (83,3%), респонденты в возрасте 66 лет и старше (84,5%), относящие себя к обеспеченным (84,5%) и не имеющие доступа к интернету (83,3%), а также те, кто получил услугу *в многофункциональном центре* (83,7%).

Испытали на себе такие неудобства, как большие очереди, требование избыточных документов и большие сроки получения услуги, в основном предприниматели (9,1%, 8,0% и 4,3% соответственно), а также те, кто получил услугу *непосредственно в органе власти* (4,3% в случае с большими сроками).



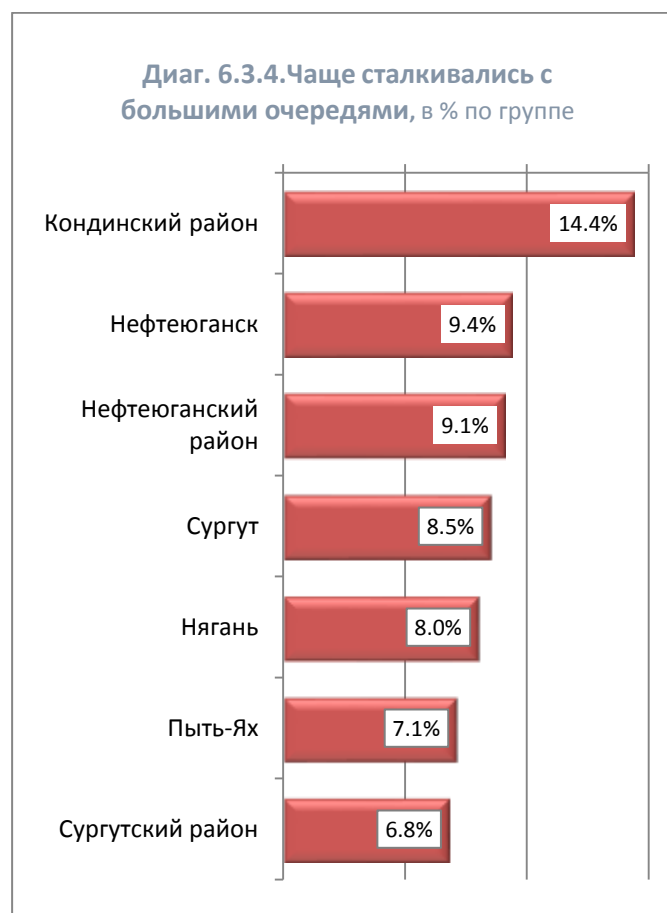
**Рисунок 6.3.1. Трудности, возникшие при получении услуги, по строке «другое»**

**По территориальным характеристикам** чаще, чем в среднем по выборке, не сталкивались с проблемами получения той или иной услуги жители Нижневартовска (86,7%) и Нижневартовского района (92,5%), Ханты-Мансийска (91,8%), Лангепаса (90,0%), Радужного (88,7%), Урая (86,9%), а также респонденты из Березовского (89,8%), Октябрьского (89,3%) и Белоярского (88,2%) районов.

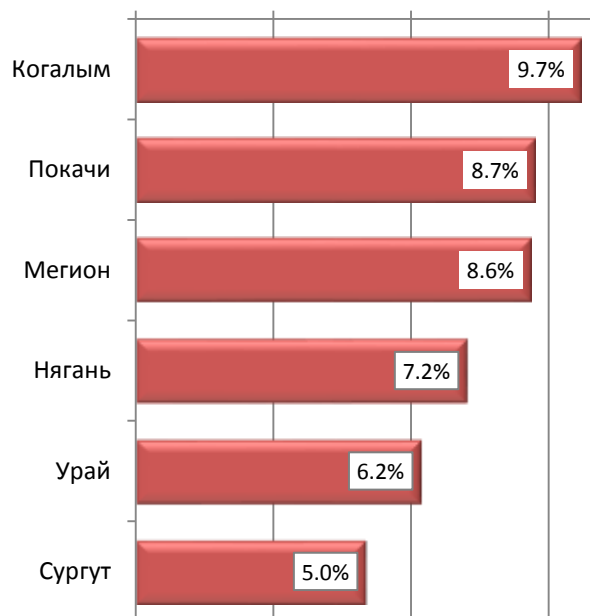
С большими очередями сталкивались преимущественно жители Кондинского района (14,4%), Нефтеюганска (9,4%) и Нефтеюганского района (9,1%), Сургута

(8,5%) и Сургутского (6,8%) района, а также опрошенные из Нягани (8,0%) и Пыть-Яха (7,1%).

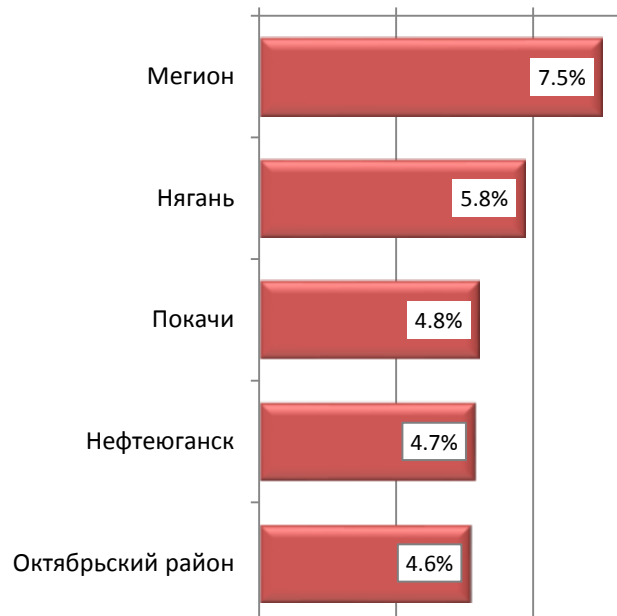
Помимо больших очередей жители Нягани и Сургута также сталкивались с требованием избыточных документов, сведений (7,2% и 5,0% соответственно), а жители Нефтеюганска – с большими сроками получения услуги (4,7%) (см. диагр. 6.3.2. – 6.3.5).



**Диаг. 6.3.5. Чаше сталкивались с требованием избыточных документов, в % по группе**



**Диаг. 6.3.6. Чаше сталкивались с большими сроками получения услуги, в % по группе**



## Глава VII. Получение услуг через МФЦ

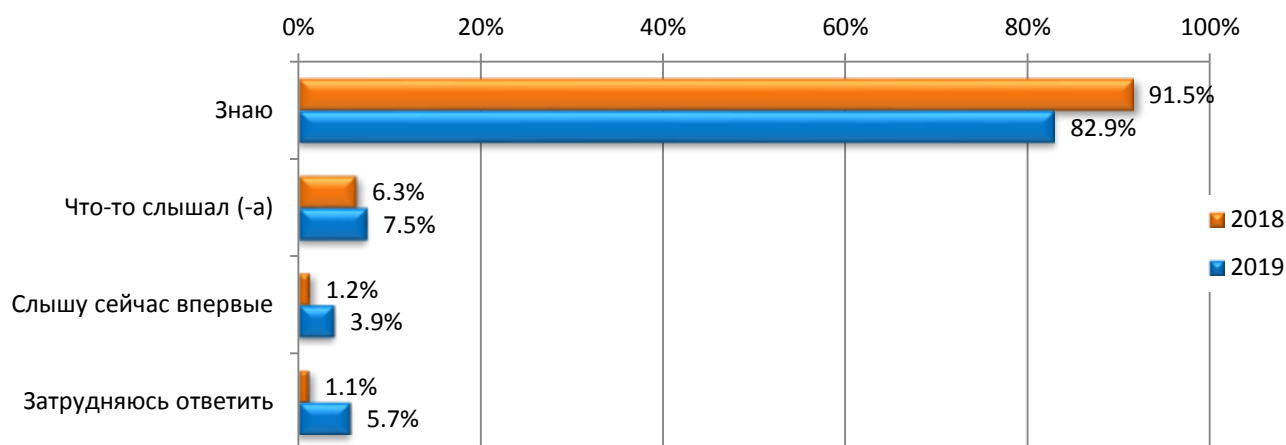
### 7.1. Информированность о возможности получения услуг через МФЦ



Знают о возможности получения услуг через МФЦ 82,9% опрошенных. Что-то слышали о получении услуг через МФЦ 7,5% респондентов; ничего до этого не знали – 3,9%.



**Диаг. 7.1.2. Динамика информированности о получении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**



По сравнению с 2018 годом, отмечается снижение доли информированных о возможности получения госуслуг в МФЦ (-8,6%).



**Информированы о возможности получения услуг в МФЦ** в большей степени лица 36-49 лет (84,2%); безработные, домохозяйки (85,5%); опрошенные с высшим или незаконченным высшим образованием (85,7%); учащиеся (84,6%); обеспеченные (84,6%); а также те, кто получил услугу на едином портале госуслуг (88,3%).

**Что-то слышали про МФЦ** преимущественно респонденты 66 лет и старше (10,6%); пенсионеры, инвалиды (9,2%); лица со средним специальным образованием (9,9%); бедные (9,8%); те, у кого нет доступа к интернету (10,6%) и кто обратился за услугой в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (14,2%).



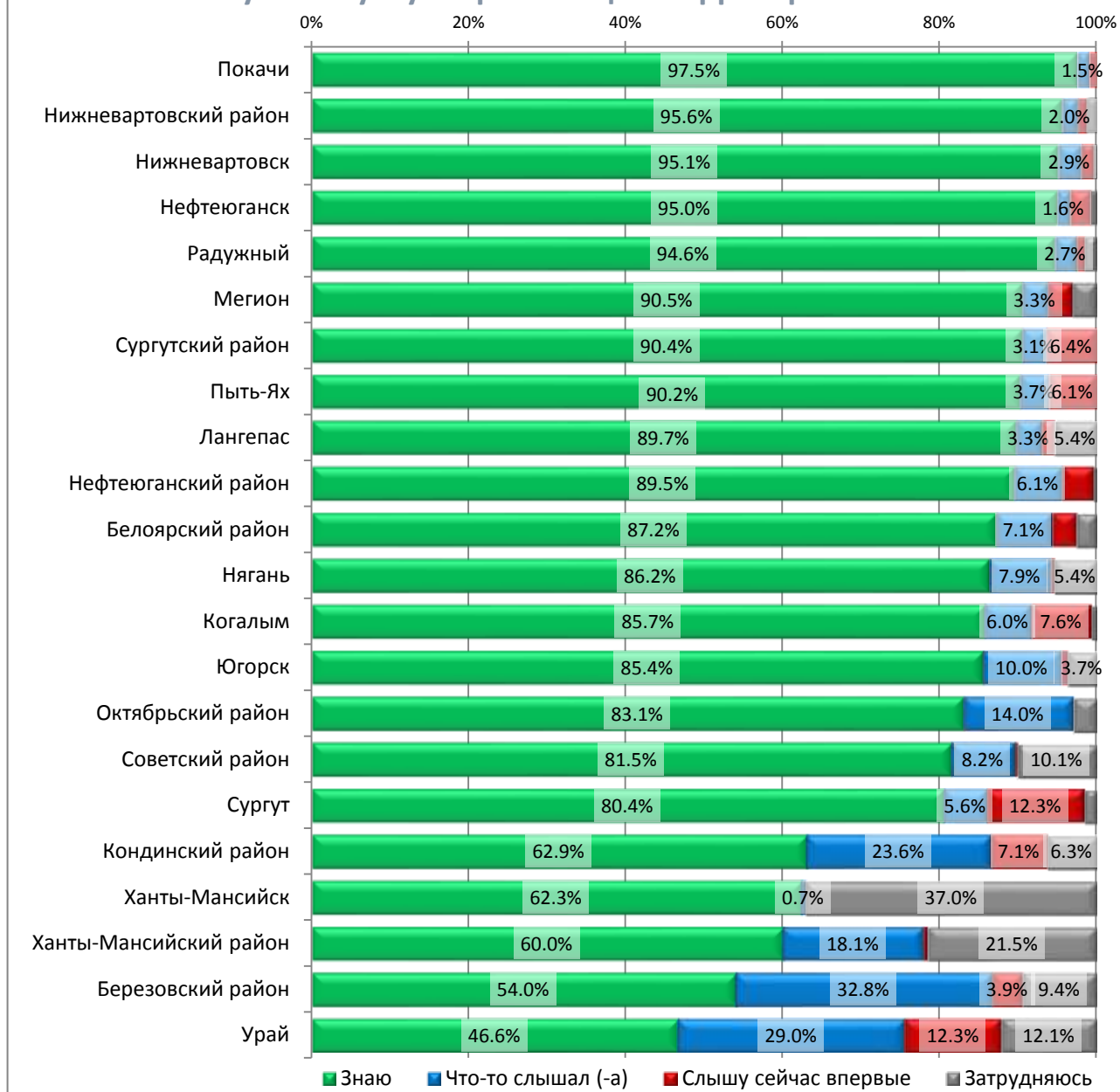
**Ничего прежде не знали о МФЦ** чаще, чем в среднем по выборке, лица в возрасте 66 лет и старше (5,6%); пенсионеры, инвалиды (5,3%); бедные (6,5%); те, у кого нет доступа к интернету (7,1%), и кто обратился за услугой в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (5,6%).

По территориальному срезу, знают о возможности получения услуг через МФЦ в первую очередь жители г.Покачи (97,5%), Нижневартовска (95,1%) и Нижневартовского района (95,6%), Нефтеюганска (95,0%), Радужного (94,6%).

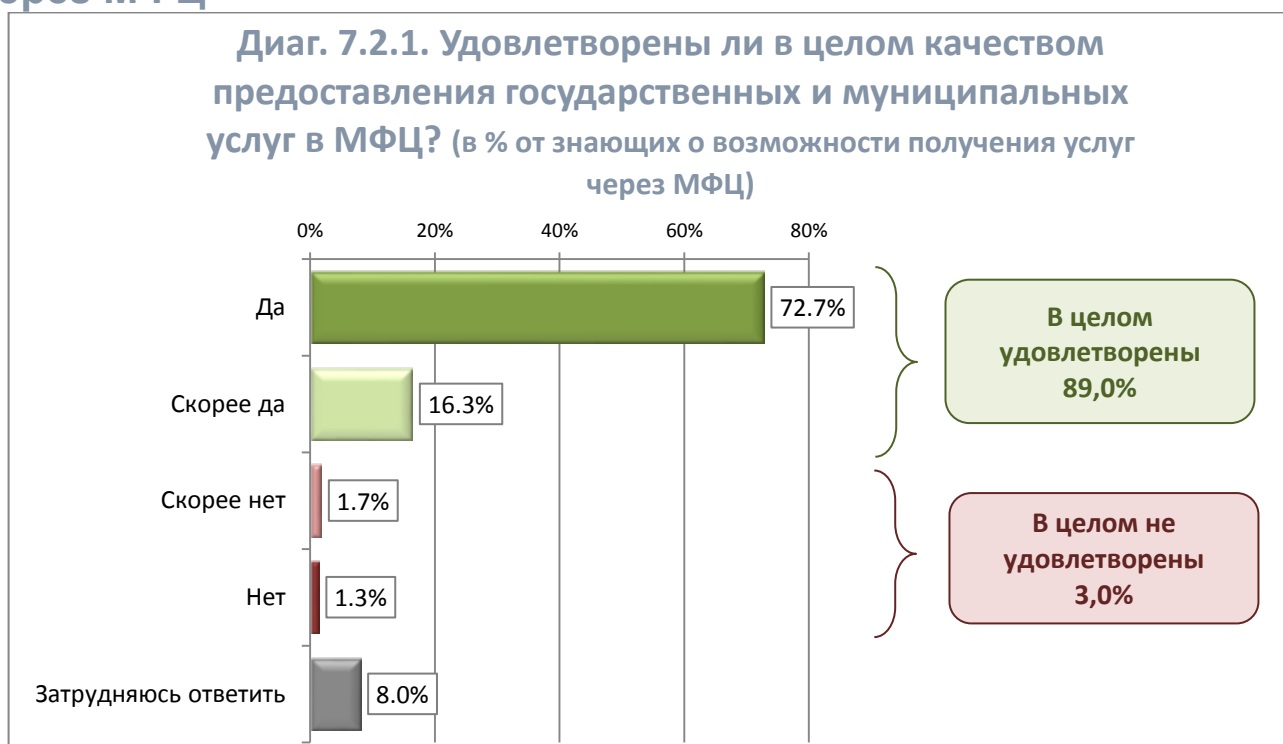
**Обладают отрывочными сведениями о МФЦ** в основном жители Березовского (32,8%), Кондинского (23,6%), Ханты-Мансийского (18,1%), Октябрьского (14,0%) районов, Урая (29,0%) и Югорска (10,0%).

**Впервые услышали о возможности получения услуг в МФЦ** в большей мере жители Сургута (12,3%) и Сургутского района (6,4%), Урая (12,3%), Когалыма (7,6%), Пыть-Яха (6,1%), Кондинского района (7,1%).

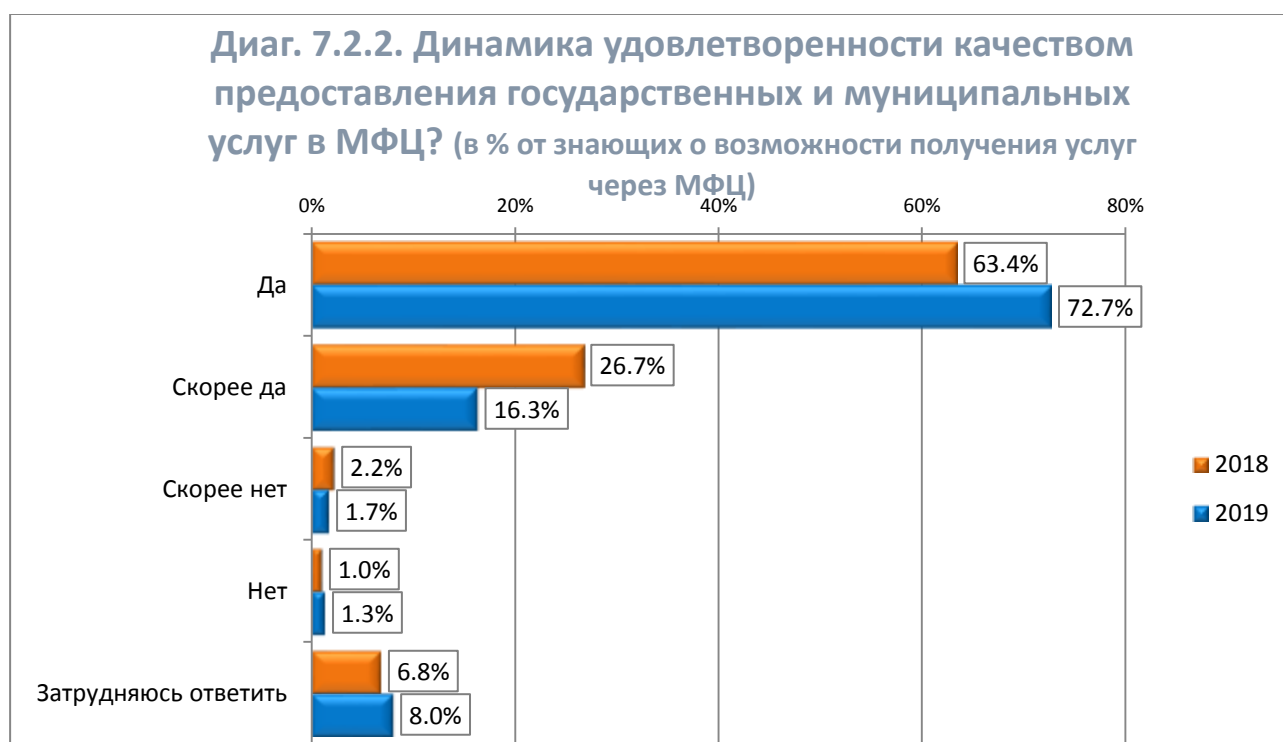
**Диаг. 7.1.6. Информированность о возможности получения услуг через МФЦ по территориям**



## 7.2. Удовлетворенность качеством предоставления услуг через МФЦ



Знают о возможности получения услуг через МФЦ 82,9% опрошенных. Что-то слышали о получении услуг через МФЦ 7,5% респондентов; ничего до этого не знали – 3,9%.



В 2019 году фиксируется рост доли респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставления госуслуг в МФЦ (+9,3%). Рост произошел по причине снижения доли тех, кто скорее удовлетворен качеством предоставляемых услуг (-10,4%). Поэтому в целом можно сказать о повышении уровня удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых МФЦ.



**Удовлетворены качеством оказания услуг в МФЦ** преимущественно женщины (93,9%); старшее поколение в возрасте от 66 лет (93,3%); пенсионеры, инвалиды (94,1%); лица со средним специальным образованием (93,1%); учащиеся (94,2%); те, у кого есть доступ к интернету (93,0%), и кто получил услугу в МФЦ (96,3%).

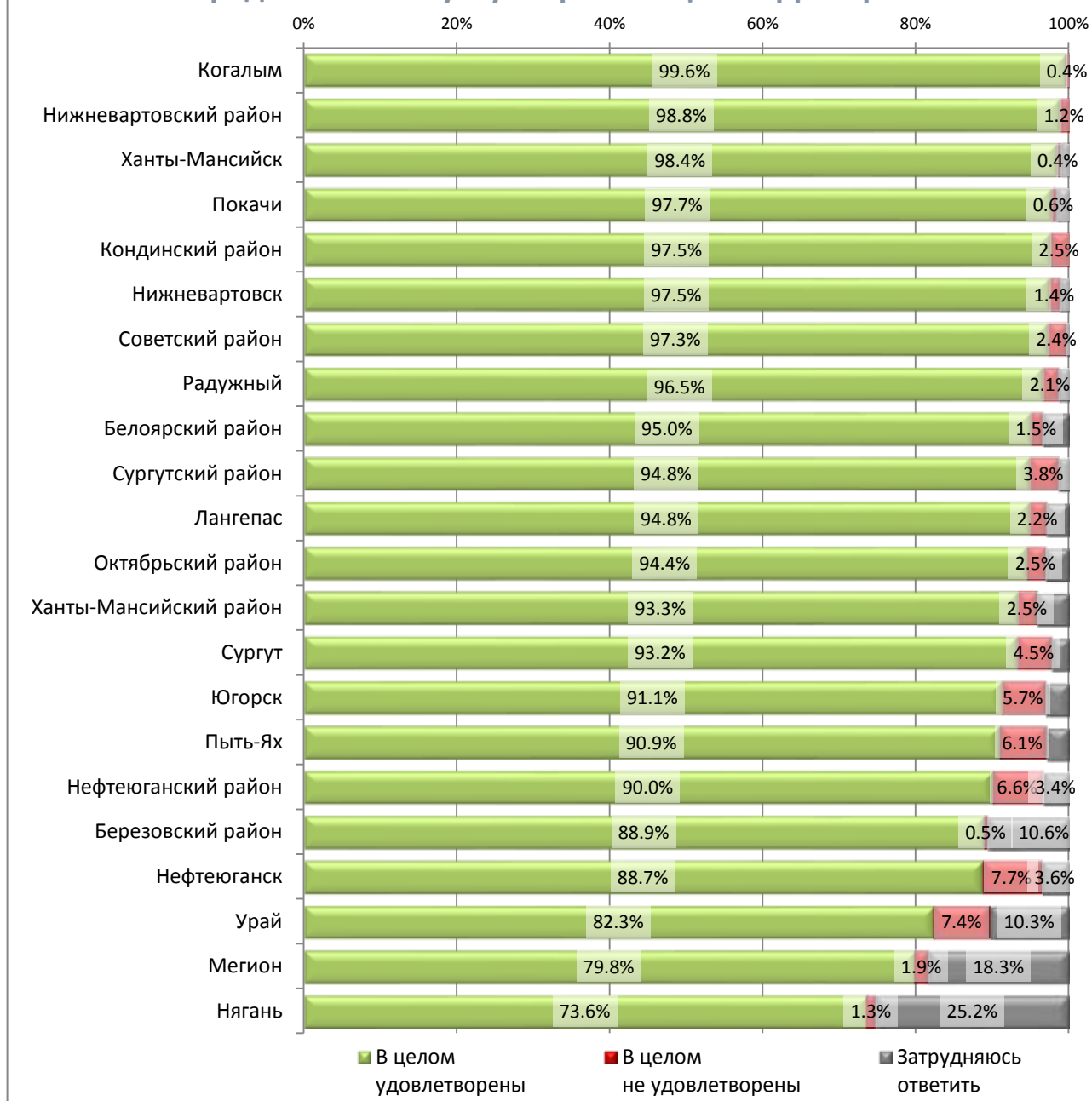
**Не удовлетворены качеством предоставления услуг через МФЦ** в большей

степени предприниматели (5,4%) и те, кто получил услугу непосредственно в органе власти (4,5%).

**Довольны качеством предоставления услуг через МФЦ** чаще жители Когалыма (99,6%), Нижневартовска (97,5%) и Нижневартовского района (98,8%), Ханты-Мансийска (98,4%), Покачи (97,7%), Кондинского (97,5%) и Советского (97,3%) районов.

**Не довольны качеством предоставления услуг** в многофункциональных центрах в основном в Нефтеюганске (7,7%) и Нефтеюганском районе (6,6%), Урае (7,4%), Пыть-Яхе (6,1%), Югорске (5,7%), Сургуте (4,5%).

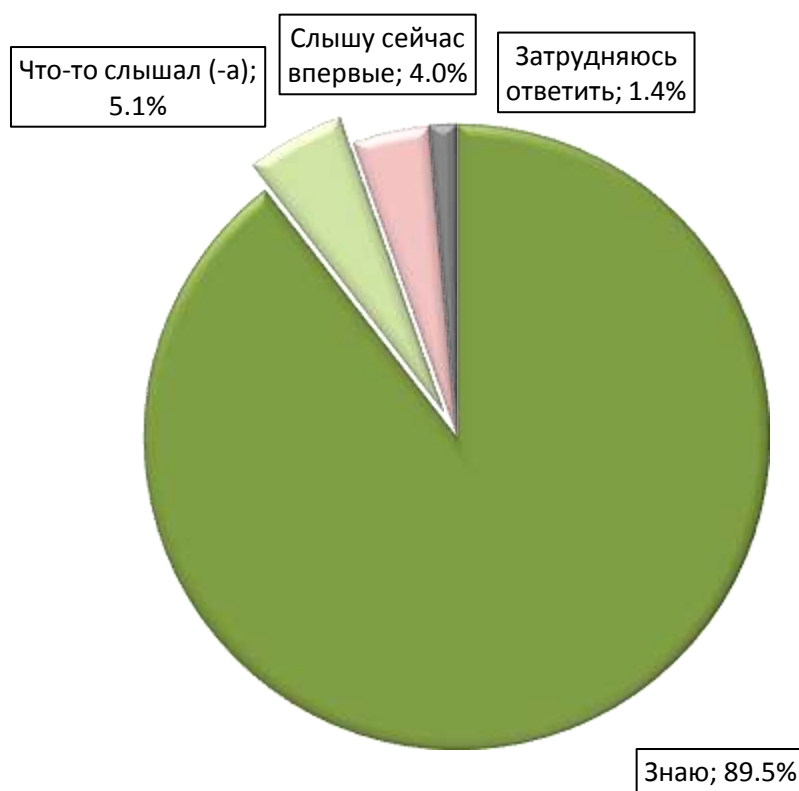
**Диэг. 7.2.4. Удовлетворенность качеством предоставления услуг через МФЦ по территориям**



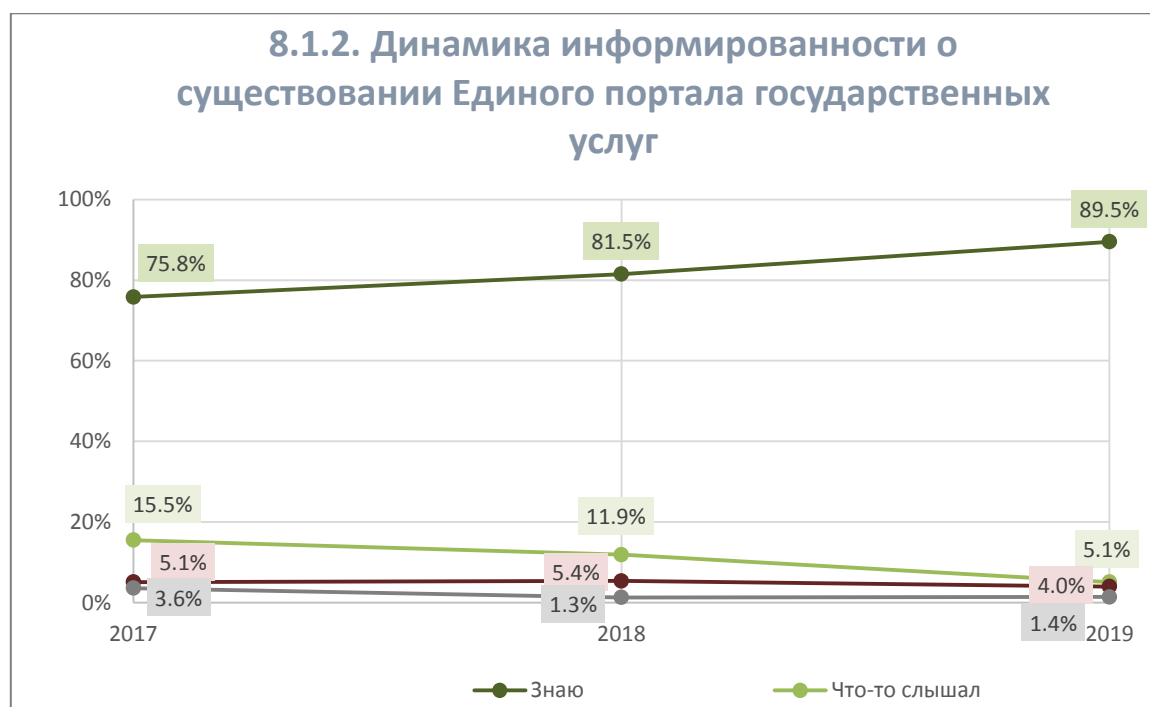
## Глава VIII. Получение услуг через Единый портал государственных услуг

### 8.1. Информированность о существовании Единого портала государственных услуг

Диagr. 8.1.1. Знаете ли Вы о существовании в сети Интернет Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))?



Большая часть респондентов оказались **информированы о существовании в сети интернет Единого портала** государственных и муниципальных услуг (89,5%). Еще 5,1% что-то слышали о существовании портала. Не знали о наличии портала госуслуг, по собственной оценке, 4% респондентов.



Заметно увеличение доли информированных о портале госуслуг с 75,8% в 2017 до 89,5% в 2019 году (+13,7%) за счет уменьшения доли тех, кто что-то слышал о нем (-10,4%).

Наиболее информированными являются преимущественно опрошенные, получившие услугу непосредственно на портале (97%), респонденты с высоким уровнем образования (94,8%), лица от 18 до 49 лет (94,2% - 94,4%), обеспеченные по собственной оценке материального положения (93,6%), опрошенные, являющиеся наемными работниками (93,4%).

В свою очередь не информированными и частично информированными являются в большей степени одни и те же группы граждан. Это респонденты, которые не имеют доступа к интернету, лица в возрасте от 66 лет и старше, пенсионеры, респонденты, относящие себя к бедным по материальному положению, а также опрошенные с низким уровнем образования. Такой уровень информированности также характерен в большей степени для опрошенных, обратившихся за услугами, связанными с предпринимательской деятельностью.



**Диаг. 8.1.3. Чаще указывали, что знают о портале Госуслуг, в % по группе**



**Диаг. 8.1.4. Чаще указывали, что не слышали ничего о портале Госуслуг, в % по группе**

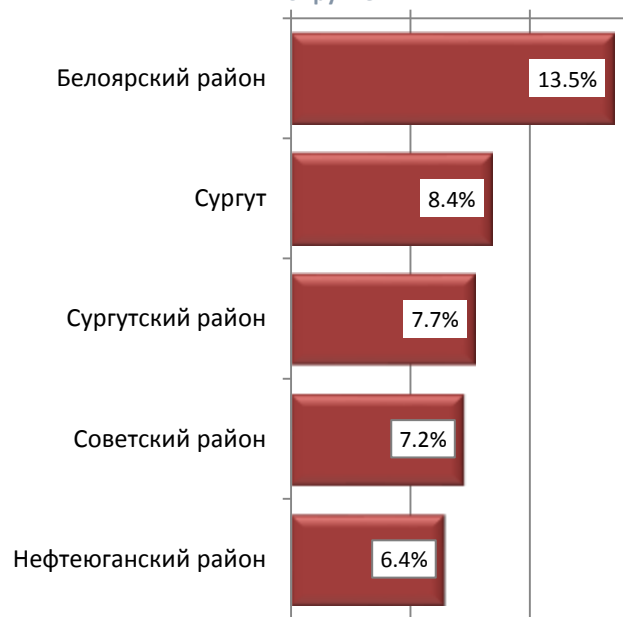


Наиболее часто указывали, что знают о портале госуслуг, опрошенные жители г.Покачи (97,7%), г.Когалым (96,4%) и Нижневартовского района (96,1%). Не информированными о портале являются в большей степени опрошенные в Белоярском районе (13,5%).

**Диаг. 8.1.5. Чаще указывали, что знают о портале Госуслуг, в % по группе**



**Диаг. 8.1.6. Чаще указывали, что не слышали ничего о портале Госуслуг, в % по группе**



## 8.2. Использование Единого портала госуслуг для получения услуги



Говоря об использовании Единого портала, чуть более половины респондентов уточнили, что **не пользовались его возможностями для получения госуслуги** (51,3%). Еще 48,7% респондентов отметили, что им **приходилось использовать портал** для получения услуги.

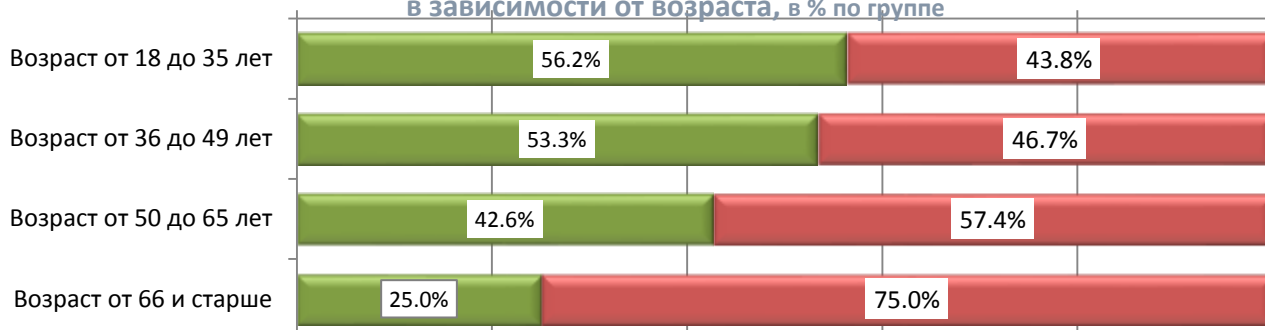


После повышения уровня использования портала госуслуг в 2018 году (+3,4%) и снижения уровня неинформированных о портале (-3,4%) значимых изменений не наблюдалось.

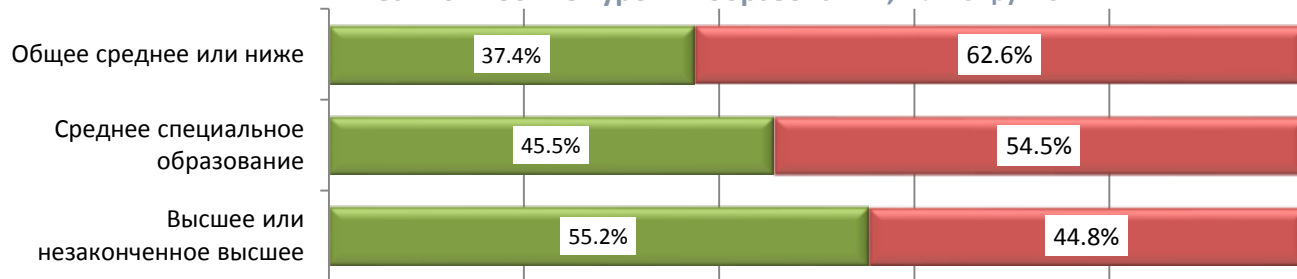
Можно отметить, что доля респондентов, использующих Единый портал государственных услуг, снижается с увеличением возраста опрошенных. При этом с ростом образования и уровня материального благосостояния увеличивается доля тех респондентов, которые использовали портал для получения услуг.

Также пользуются порталом госуслуг наиболее часто опрошенные, которые ведут предпринимательскую деятельность (62,0%), а в меньшей степени – опрошенные пенсионеры (26%).

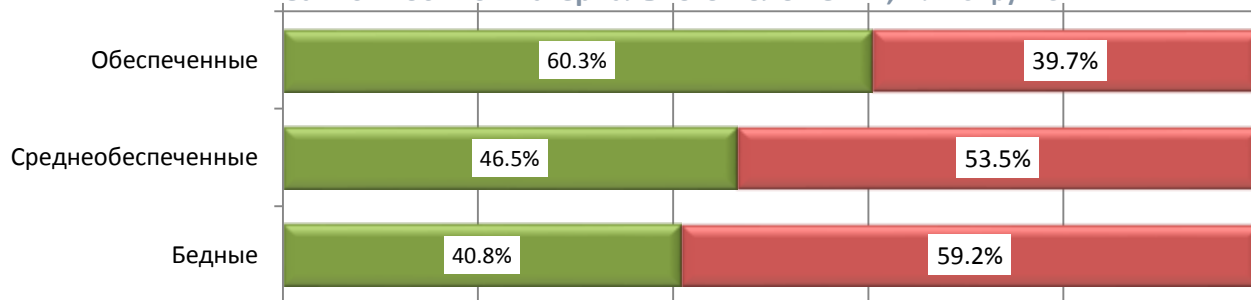
**Диаг. 8.2.3. Использование Единого портала госуслуг для получения услуги в зависимости от возраста, в % по группе**



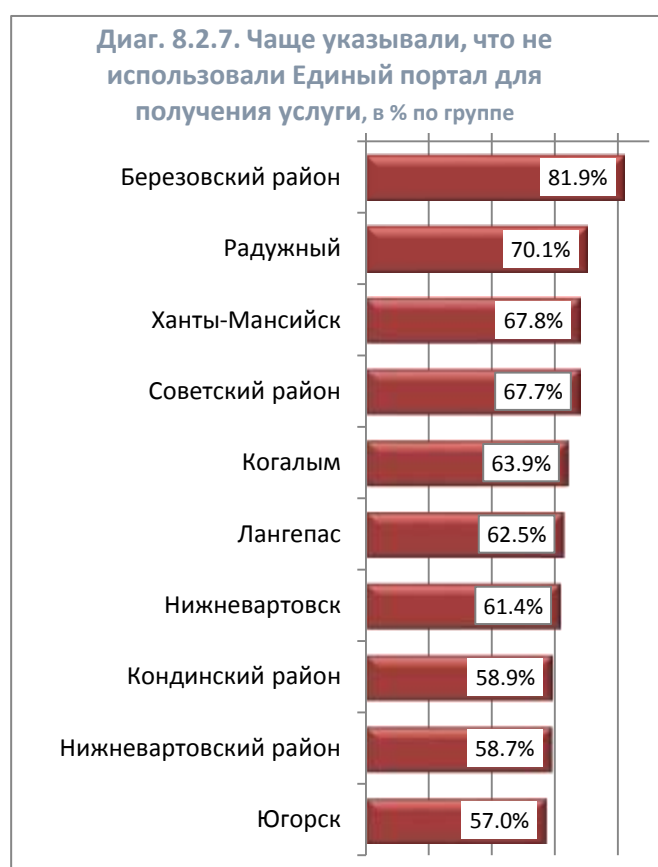
**Диаг. 8.2.4. Использование Единого портала госуслуг для получения услуги в зависимости от уровня образования, в % по группе**



**Диаг. 8.2.5. Использование Единого портала госуслуг для получения услуги в зависимости от материального положения, в % по группе**

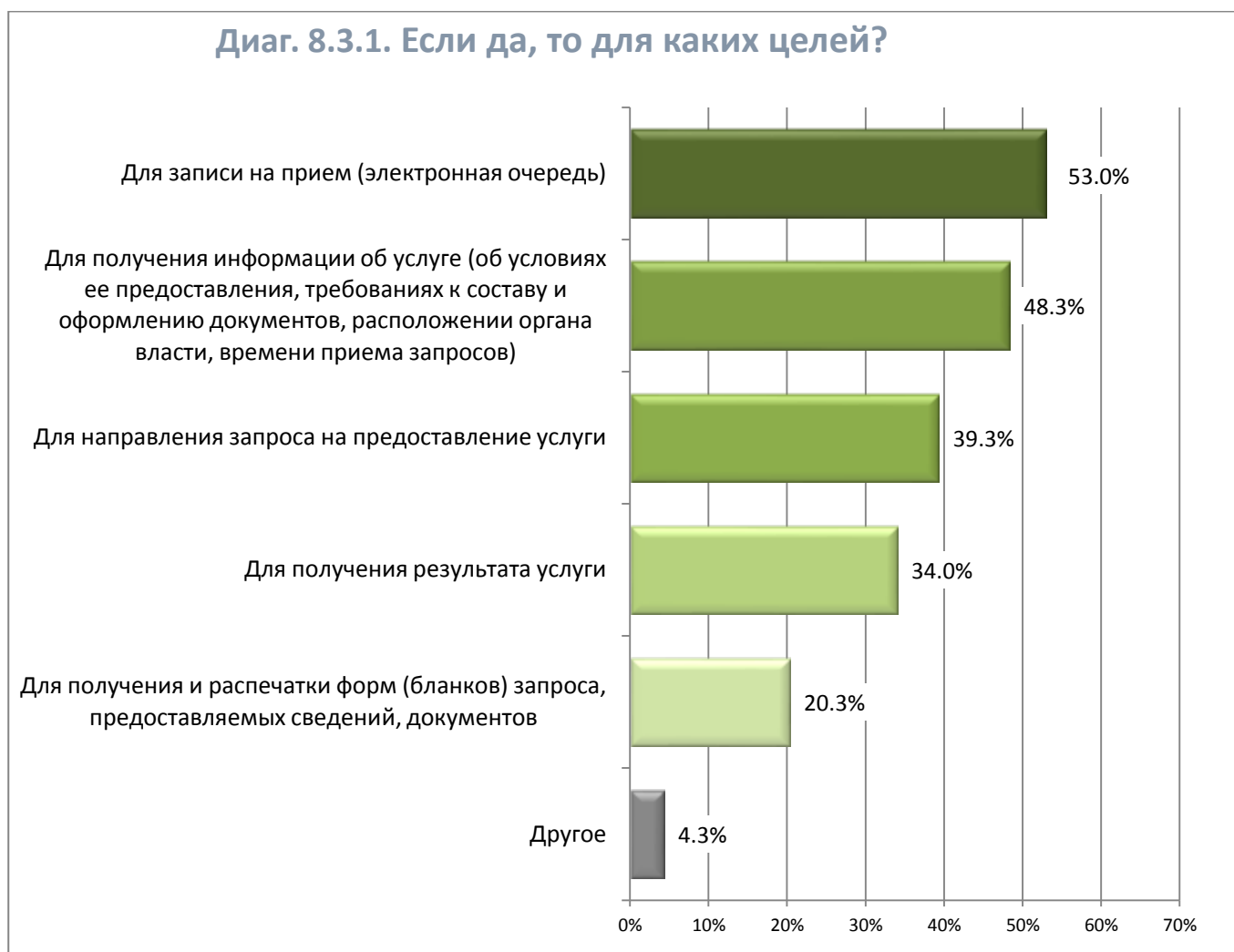


Кроме того, по собственной оценке, используют Единый портал для получения госуслуг чаще других жители г.Покачи (86,1%) и г.Сургута (67,3%). Тогда как не используют портал преимущественно опрошенные, проживающие в Березовском районе (81,9%) и г.Радужный (70,1%).



### 8.3. Цели использования Единого портала госуслуг

Диagr. 8.3.1. Если да, то для каких целей?



Более половины опрошенных отметили в качестве цели обращения на Единый портал **запись на прием (постановку в электронную очередь)** (53%). Чуть меньшая доля респондентов указали в качестве цели обращения **получение информации об услуге** (условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов и т.д.) (48,3%). Еще 39,3% опрошенных указали, что обращались на портал для **направления запроса на предоставление услуги**, тогда как 34% респондентов отметили обращение для **получения результата услуги**. Наименее часто респонденты обращались для получения и распечатки форм запроса, предоставляемых сведений, документов (20,3%).



По сравнению с данными исследования 2017 года заметно значительное увеличение долей респондентов, использующих портал госуслуг для записи на прием (+34,5%), направления запроса на предоставление услуги (+30,9%), получения результата услуги (+29,3%), получения и распечатки форм запроса (+14,3%). Также зафиксировано снижение доли тех, кто использует портал для получения информации об услуге (-13,6%). Возможно, это связано с тем, что портал стал восприниматься не просто как источник информации, а как интерактивная площадка для получения услуг.

Указывали на использование Единого портала для записи на прием в большей степени опрошенные 36–49 лет (56,4%), респонденты с высшим образованием (56,8%), обеспеченные по оценке своего материального положения (56,9%). Это также чаще респонденты, получившие услуги непосредственно в органе власти

(62,3%) и на портале госуслуг (57%), опрошенные, которые ведут предпринимательскую деятельность (59,2%).

Чаще других указывали на использование портала для получения информации об услуге респонденты, обеспеченные по уровню материального положения (52,8%), имеющие высшее образование (50,3%), женщины (50,1%), опрошенные, которые ведут предпринимательскую деятельность (54,2%), респонденты, получившие услуги в соответствующем органе власти (51,8%) либо в МФЦ (50,3%).

Через Единый портал направляли запрос на предоставление услуги преимущественно респонденты 18-35 лет (41,6%), обеспеченные (41,4%), респонденты с высшим образованием (43,4%), опрошенные, получившие услугу непосредственно на портале госуслуг (58,2%).

В свою очередь чаще других указывали на использование портала для получения результата услуги пенсионеры, инвалиды (36,7%), безработные и домохозяйки (37,5%), бедные по оценке материального положения (36,7%), опрошенные с высшим образованием (37%). В большей степени это также опрошенные, ведущие предпринимательскую деятельность (36,5%), респонденты, получившие услугу на портале госуслуг (44,2%).

**Диаг. 8.3.3. Чаще указывали использование для записи на прием, в % по группе**



**Диаг. 8.3.4. Чаще указывали использование для получения информации об услуге, в % по группе**



**Диаг. 8.3.5. Чаще указывали использование для направление запроса на предоставления услуги, в % по группе**



**Диаг. 8.3.6. Чаще указывали использование для получения результата услуги, в % по группе**

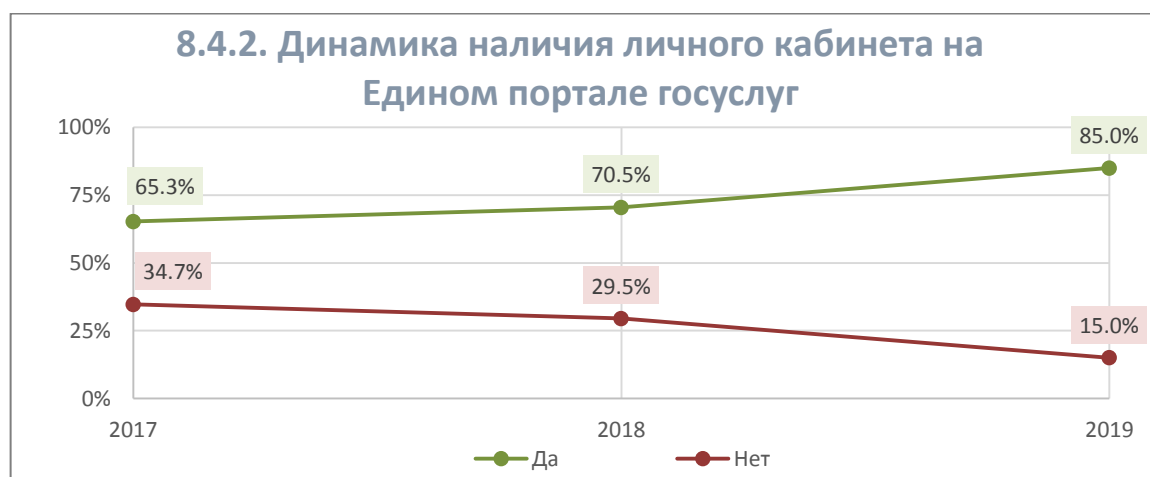




## 8.4. Наличие кабинета на Едином портале госуслуг



У большей части опрошенных в данный момент **есть личный кабинет на Едином портале государственных услуг (85,0%)**, только у 15% респондентов **нет личного кабинета**.

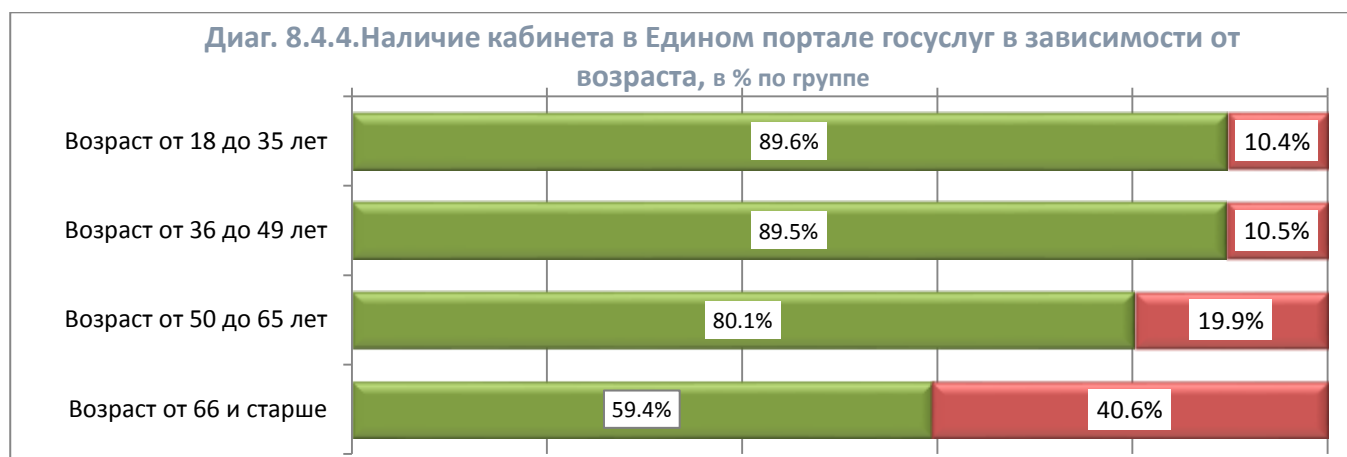


С каждым новым исследованием с 2017 по 2019 год повышается количество имеющих личный кабинет на портале госуслуг (+19,7%), и снижается доля тех, у кого нет личного кабинета.

Отсутствует личный кабинет преимущественно у респондентов более старшего возраста (от 66 лет и старше) (40,6%), а также у опрошенных с низким

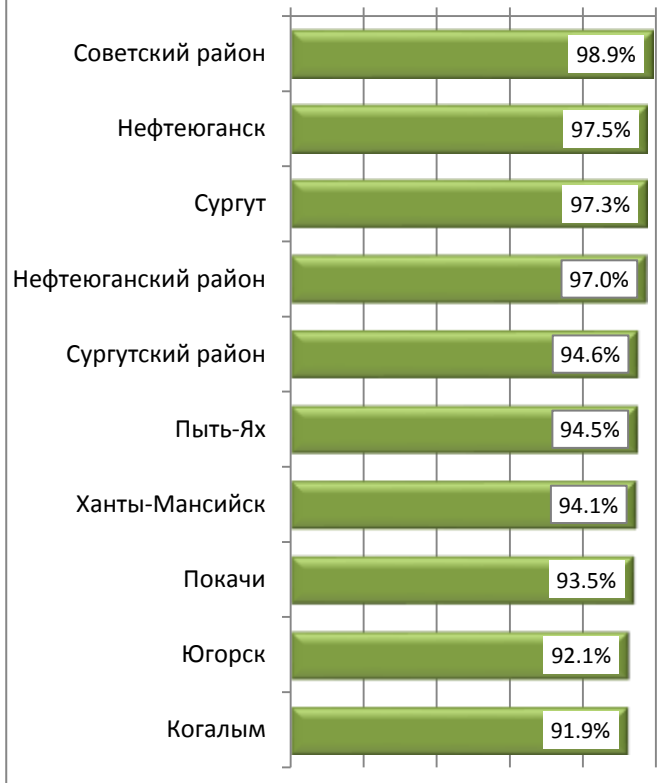
уровнем образования (25,7%), пенсионеров (36,7%) и бедных по оценке материального положения (22,4%).

В свою очередь имеют учетную запись на портале чаще опрошенные с высоким уровнем образования (92,2%), респонденты 18-35 лет и 36-49 лет (89,6% и 89,5% соответственно), респонденты, ведущие предпринимательскую деятельность (62%).

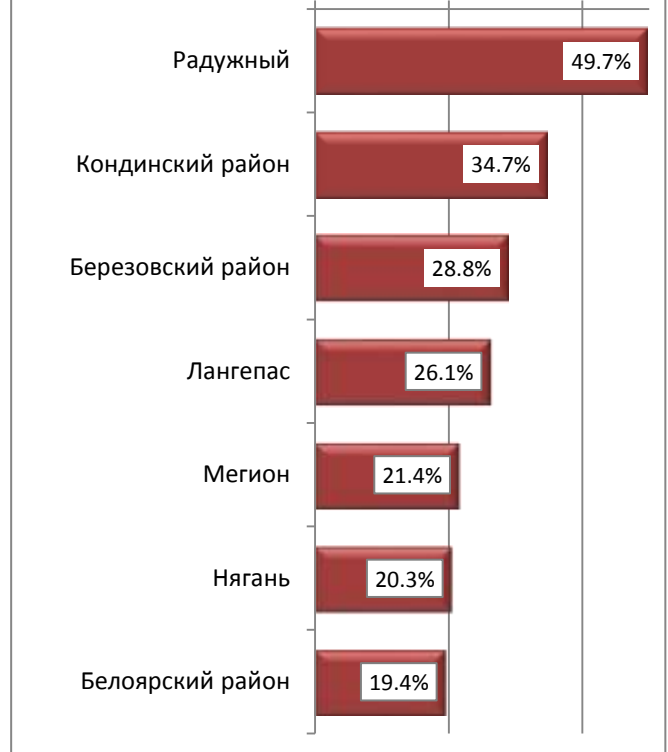


По территориям округа о наличии личного кабинета свидетельствовали чаще другие жители, опрошенные в Советском районе (98,9%), Нефтеюганске (97,5%), Сургуте (97,3%) и Нефтеюганском районе (97%), тогда как об отсутствии личного кабинета говорили преимущественно респонденты из г.Радужного (49,7%) и Кондинского района (34,7%).

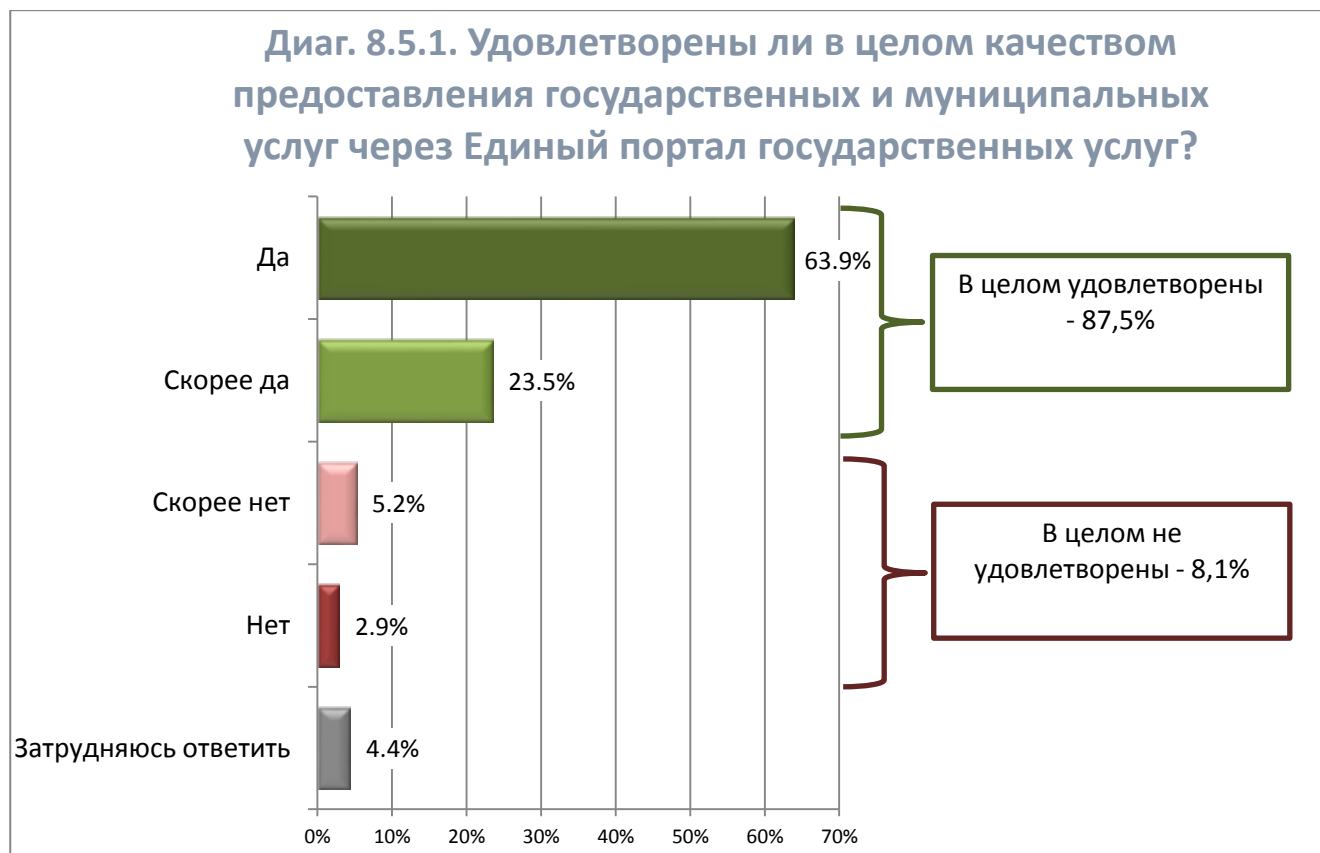
Диэг. 8.4.5. Чаше указывали на наличие личного кабинета, в % по группе



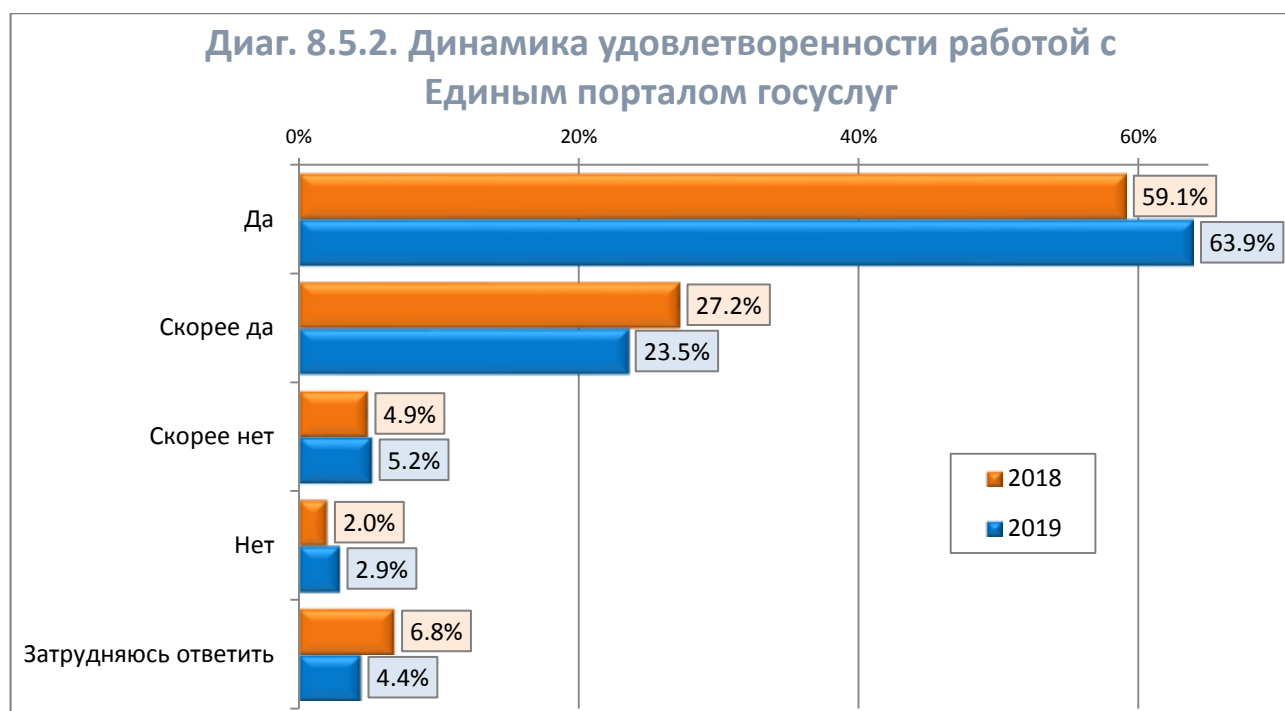
Диэг. 8.4.6. Чаше указывали на отсутствие личного кабинета, в % по группе



## 8.5. Удовлетворенность работой с Единым порталом госуслуг



В целом большинство респондентов отмечали, что **удовлетворены качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через Единый портал (87,5%)** (удовлетворены - 63,9% опрошенных, скорее удовлетворены – 23,5% опрошенных). Менее десятой части респондентов указали на **неудовлетворенность качеством предоставления услуг (8,1%)**.

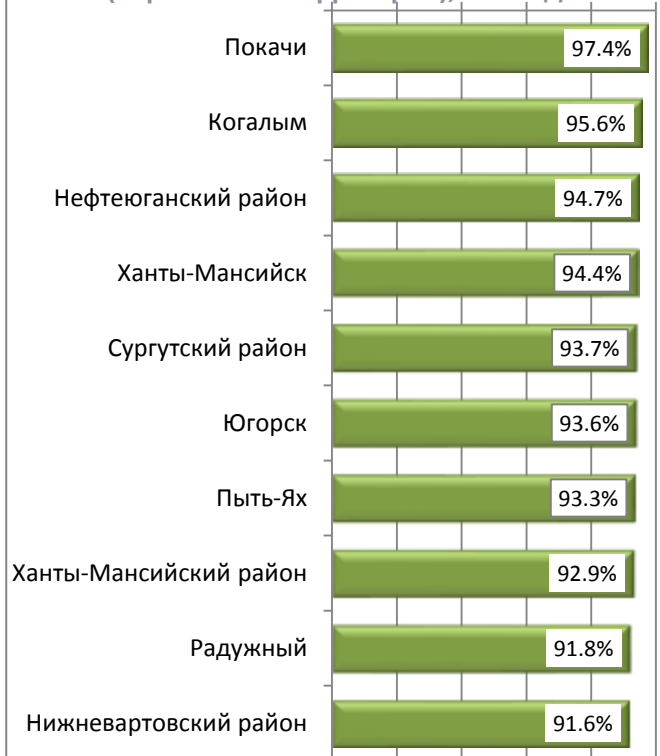


Если по результатам исследования 2018 года в целом удовлетворены работой портала 86,3% опрошенных и не удовлетворены – 6,9%, то в 2019 году это 87,5% и 8,1%, соответственно. В целом значительных изменений нет. Но увеличилась доля опрошенных, абсолютно удовлетворенных работой с порталом (+4,8) за счет уменьшения доли скорее удовлетворенных (-3,7%).

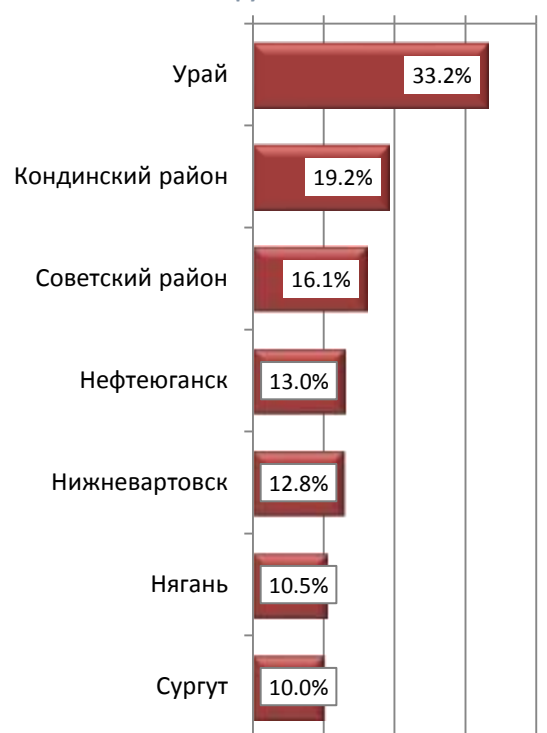
Удовлетворенность выражали в большей степени опрошенные, обратившиеся за услугами, связанными с предпринимательской деятельностью (91,6%), обеспеченные по уровню материального положения (89,3%). Наибольший уровень неудовлетворенности зафиксирован среди тех, кто ведет предпринимательскую деятельность (12,7%).

В целом удовлетворены работой с Единым порталом госуслуг опрошенные из г.Покачи (97,4%) и г.Когалым (95,6%). Напротив, не удовлетворены работой с порталом опрошенные, проживающие в г.Урай (33,2%) и Кондинском районе (19,2%).

Диэг. 8.5.3. В целом удовлетворены работой с Единым порталом госуслуг (первые 10-ть территорий), в % по группе



Диэг. 8.5.4. В целом не удовлетворены работой с Единым порталом госуслуг, в % по группе



## Глава IX. Обращения с жалобами на качество предоставления государственных и муниципальных услуг

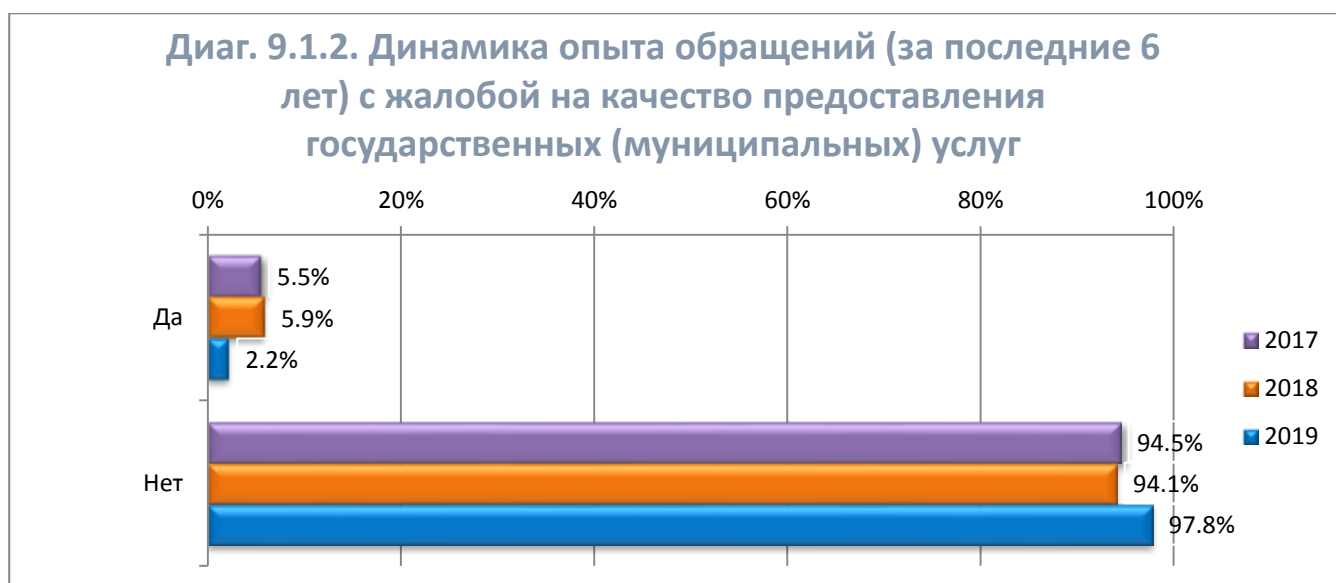
### 9.1. Опыт обращения с жалобами на качество предоставляемых услуг



За последние 6 лет обращались с жалобами на качество предоставления услуг 2,2% опрошенных; не обращались – 97,8%.

Среди *обращавшихся с жалобами* чаще встречаются предприниматели (6,6%); по территориальному признаку – жители Нефтеюганского (7,3%) и Советского (3,4%) районов, Югорска (5,5%), Сургута (4,8%), Мегиона (3,8%).

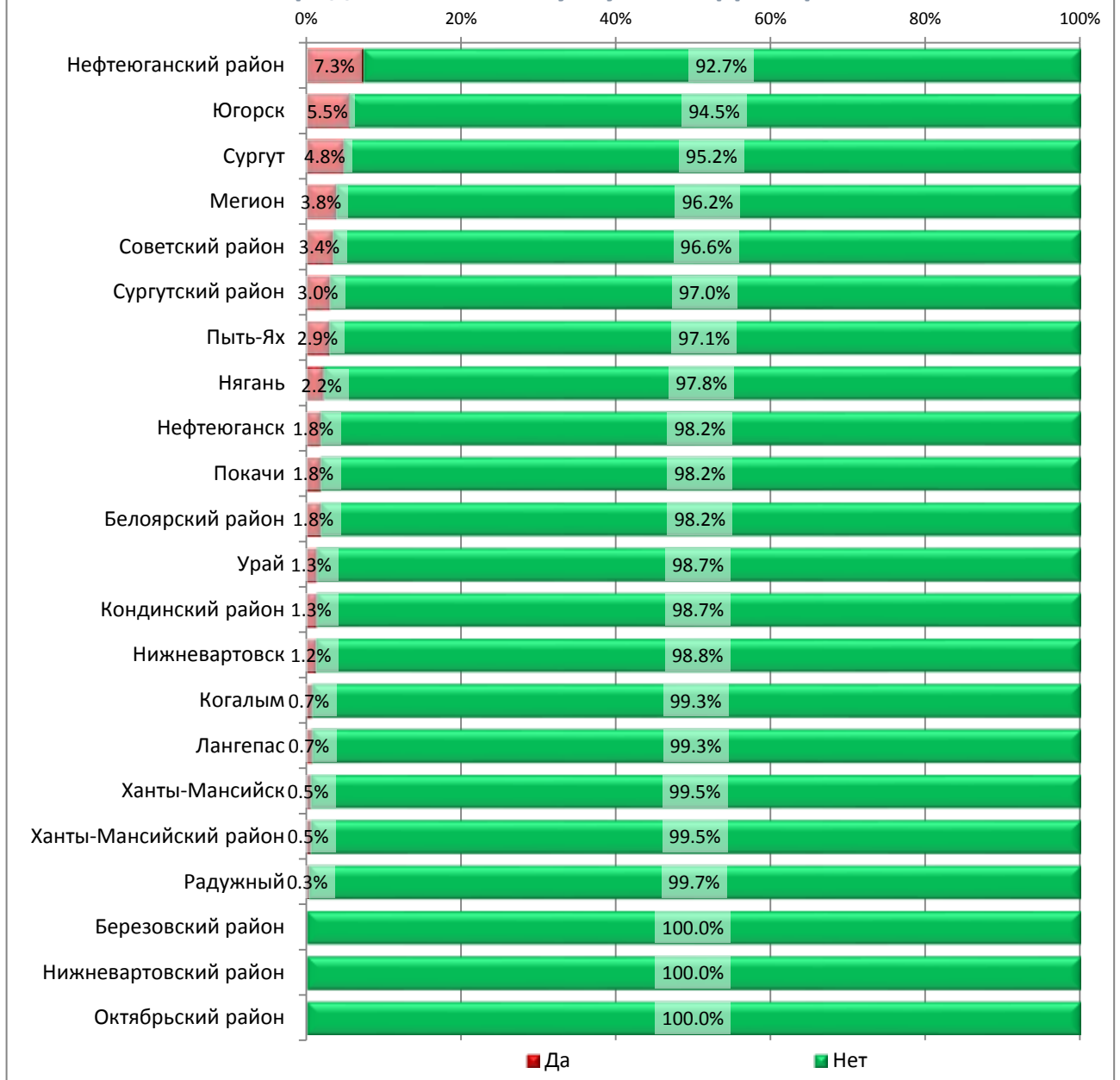
*Не обращались с жалобами* чаще, чем в среднем по выборке, представители старшего поколения в возрасте от 66 лет (99,0%) и учащиеся (100,0%); по территориальному срезу – жители Березовского, Нижневартовского и Октябрьского районов (по 100,0%), Ханты-Мансийска и Ханты-Мансийского района (по 99,5%), Радужного (99,7%), Лангепаса и Когалыма (по 99,3%).



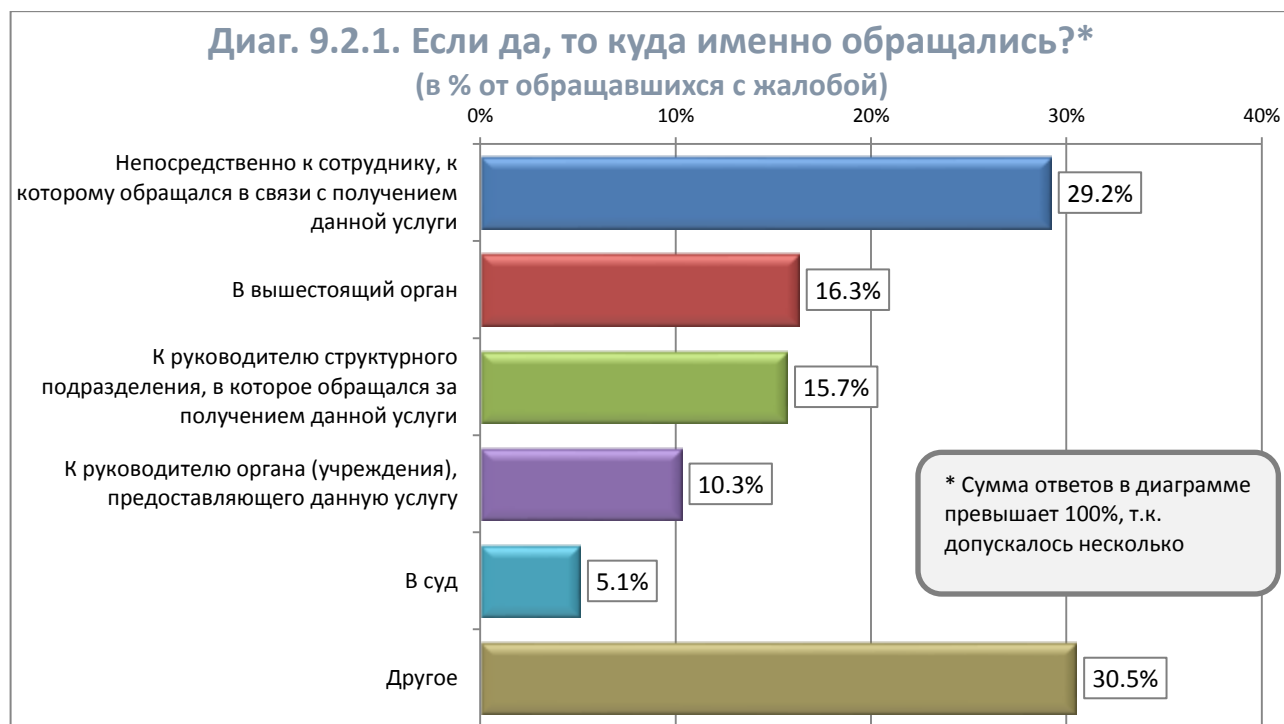
В 2019 году отмечается снижение доли респондентов, обратившихся с жалобой на качество предоставления государственных услуг (-3,7% по сравнению с данными 2018 года)



**Диagr. 9.1.3. Опыт обращения с жалобами на качество предоставляемых услуг по территориям**



## 9.2. Место обращения с жалобой



Среди тех, кто жаловался на качество оказания услуг, 29,2% обращались напрямую к сотруднику, с которым взаимодействовали; 16,3% – обращались в вышестоящий орган; 15,7% – к руководителю подразделения. К руководству учреждения обратились 10,3% опрошенных. Обратились с жалобой в суд 5,1% респондентов.

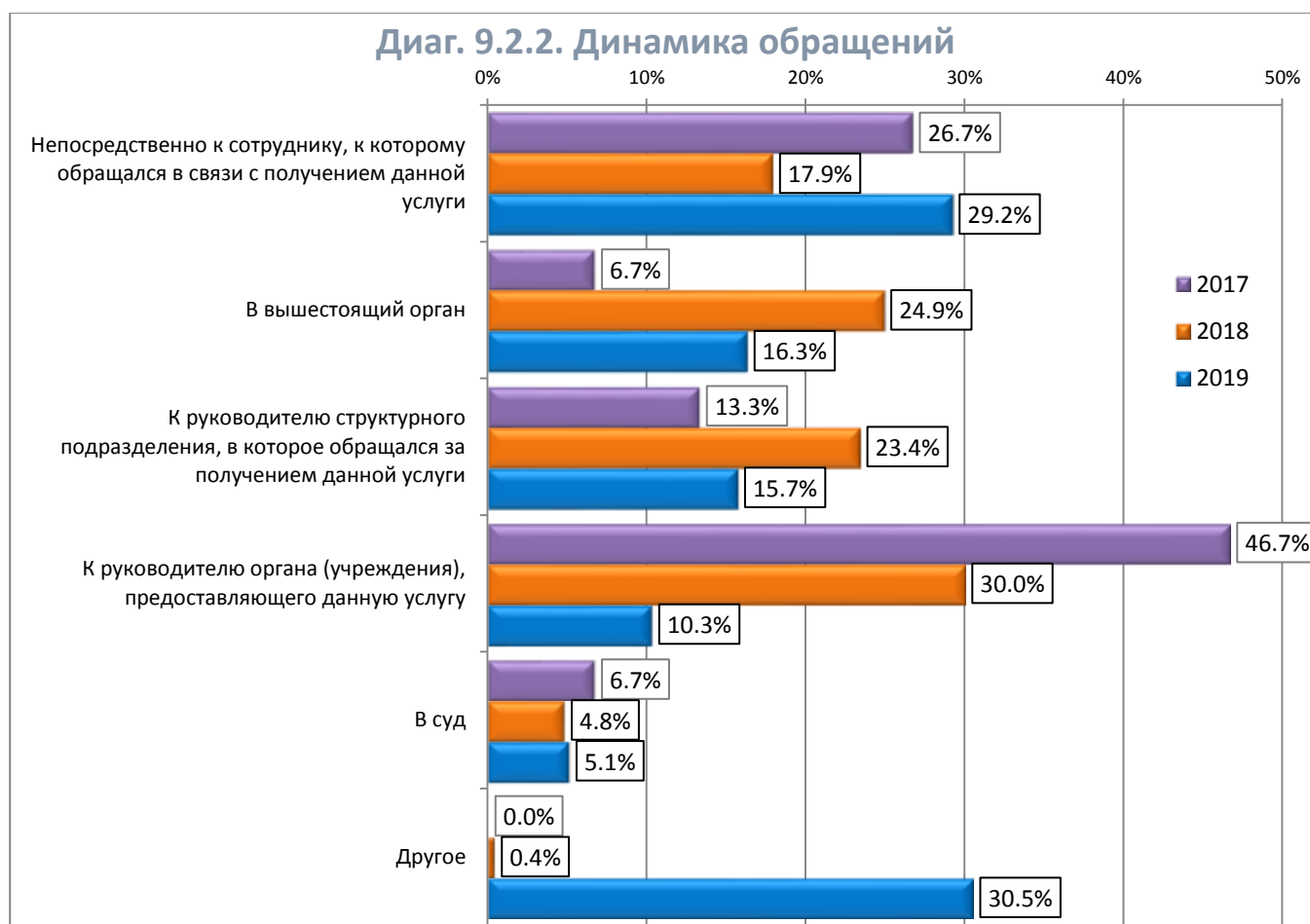


Рисунок 9.2.1. Место обращения с жалобой по строке «Другое»

Среди мест обращения с жалобой отмечены портал госуслуг, горячая линия госуслуг, личный кабинет/поддержка, электронная почта, книга жалоб, служба поддержки ГИБДД, ГИС ЖКХ;

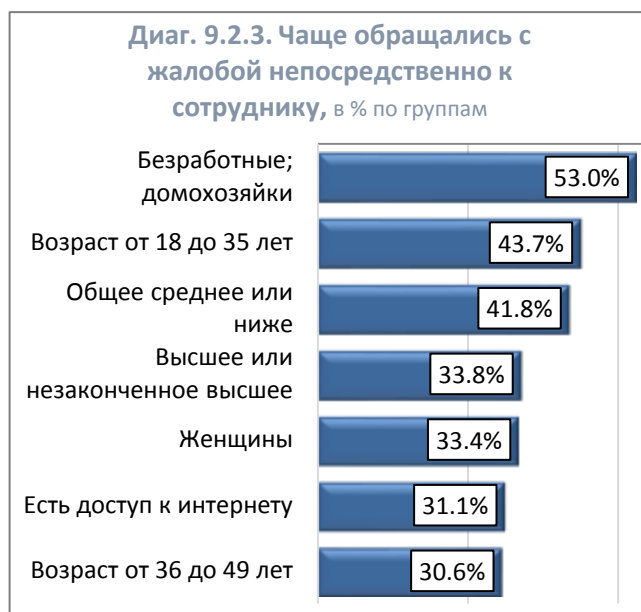
- учреждения здравоохранения: больницы, департамент здравоохранения региона;
- административные учреждения: администрация района, департамент, прокуратура;
- должностные лица: депутат, губернатор, начальник УФМС.

По ответам о портале госуслуг зафиксированы некоторые жалобы: не могли записаться на прием к врачу, после оплаты долг оставался в течение 2 месяцев, технические сбои и медленная работа портала.



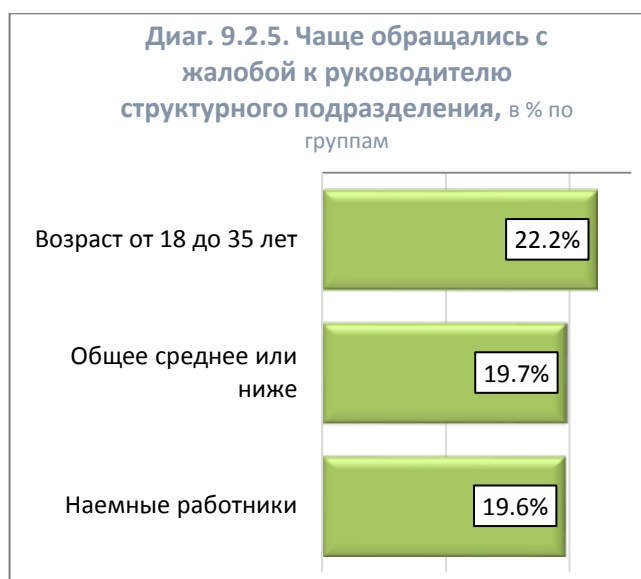
В 2019 году можно отметить рост доли обратившихся с жалобой непосредственно к сотруднику, к которому приходили за получением услуги

(+11,3%). По обращениям в остальные органы, кроме суда, зафиксирована отрицательная динамика.



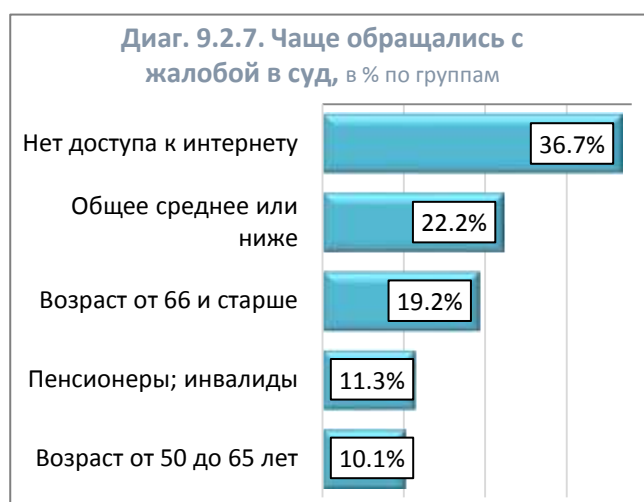
Обращались с жалобой *непосредственно к сотруднику*, с которым взаимодействовали в связи с получением услуги, преимущественно женщины (33,4%); лица 18-49 лет (18-35 лет – 43,7%; 36-49 лет – 30,6%); как с высшим, так и с общим средним образованием (33,8% и 41,8%, соответственно); наемные работники (31,8%); безработные, домохозяйки (53,0%); те, у кого есть доступ к интернету (31,1%).

Обращались с жалобой в *вышестоящий орган* в большей степени мужчины (20,8%); лица от 50 лет (50-65 лет – 17,6%; от 66 лет и старше – 32,1%); опрошенные со средним специальным образованием (17,8%); а также предприниматели (27,1%).



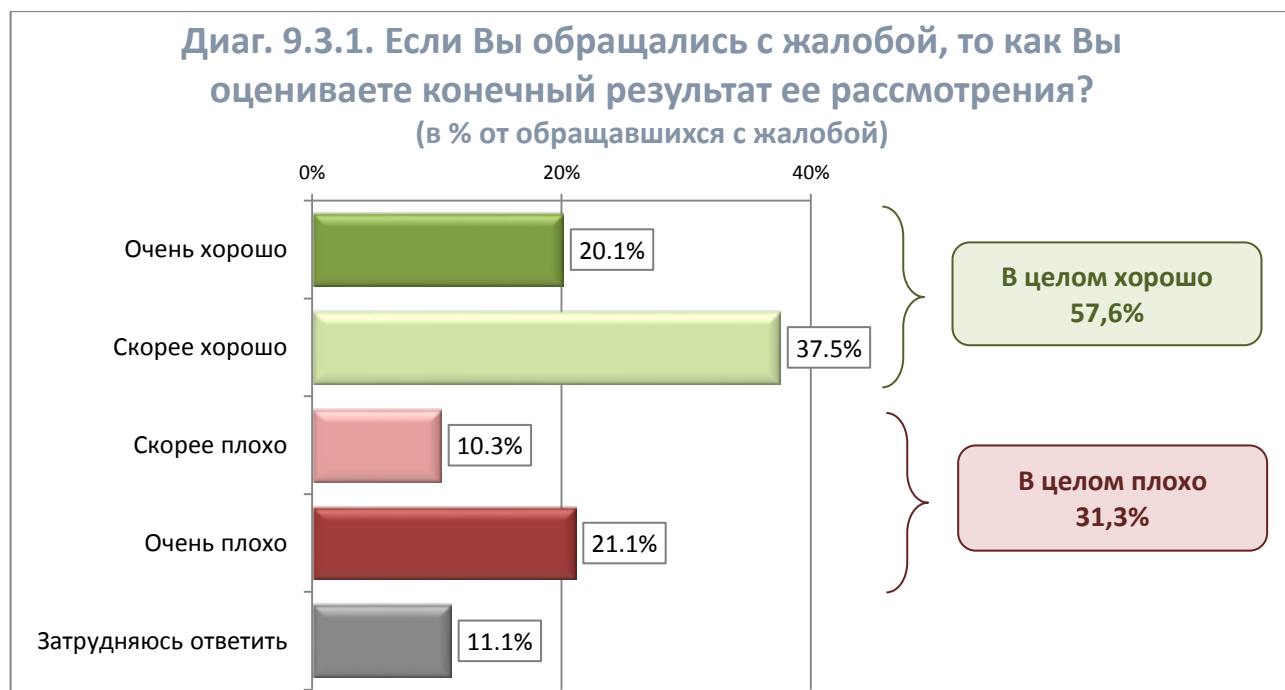
Обращались по поводу жалобы к **руководителю структурного подразделения**, в котором предоставлялась услуга, в основном молодежь 18-35 лет (22,2%); лица со средним общим образованием (19,7%); наемные работники (19,6%).

Адресовали жалобу **руководителю органа/учреждения**, предоставляющего услугу, в первую очередь лица 18-35 лет и 50-65 лет (14,3% и 18,3%); респонденты с общим средним образованием (22,6%); предприниматели (21,4%) и те, у кого нет доступа к интернету (13,3%).



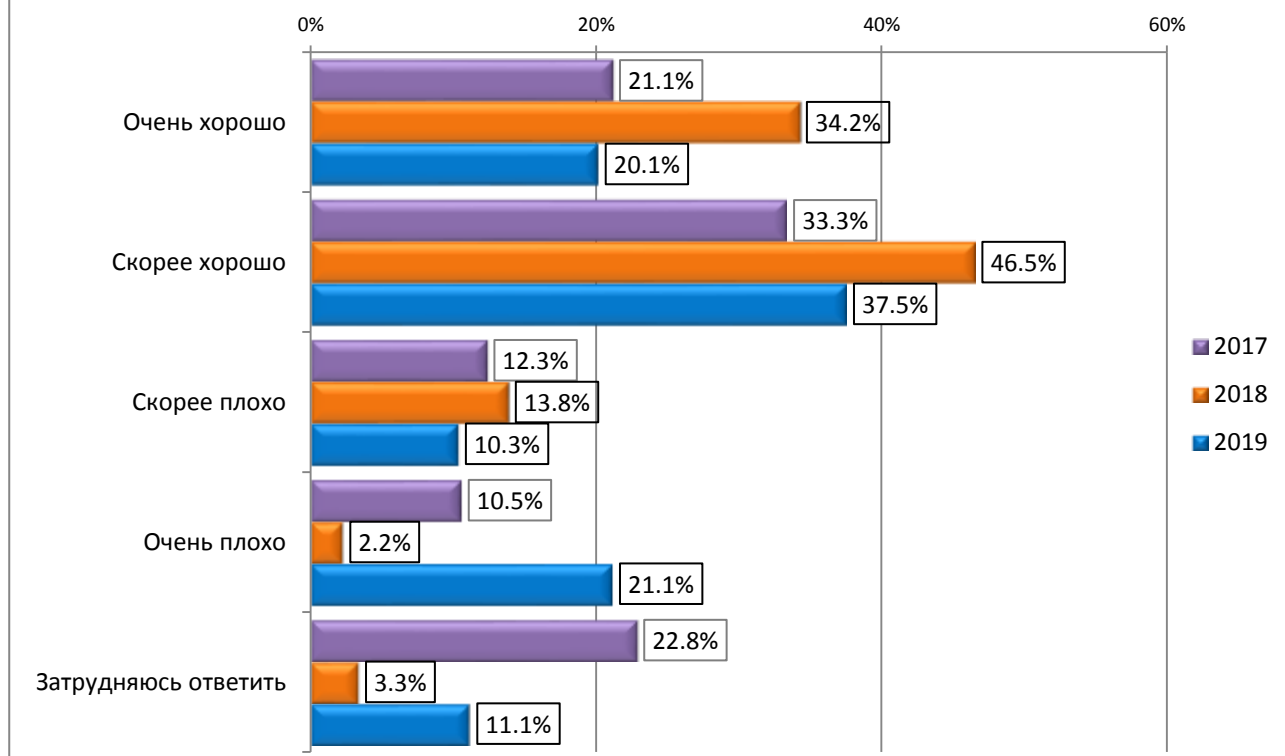
В связи с жалобой шли **в суд** чаще лица от 50 лет (50-65 лет – 10,1%; от 66 лет и старше – 19,2%); пенсионеры, инвалиды (11,3%); респонденты с общим средним образованием (22,2%) и те, у кого нет доступа к интернету (36,7%).

### 9.3. Оценка результата обращения с жалобой



Около половины респондентов, обратившихся с жалобой на качество предоставляемых услуг, оценивают результат ее рассмотрения **в целом хорошо** (57,6%). Среди них «очень хорошо» отзывается об итоге рассмотрения каждый пятый (20,1%) и «скорее хорошо» – 37,5%. «**В целом плохо**» оценивают результат рассмотрения своей жалобы 31,3%: из них «очень плохо» оценивают итог – 21,1% и «скорее плохо» – 10,3%.

**Диэг. 9.3.2. Динамика оценки результата обращения с жалобой**

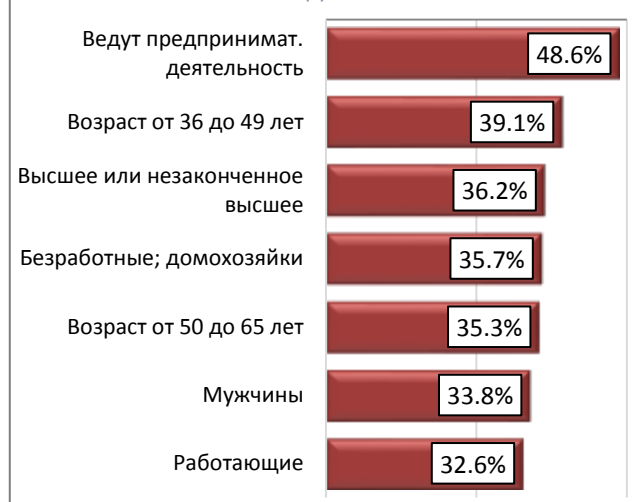


В динамике оценки результата обращения можно заметить, что в 2019 году увеличилась доля респондентов, оценивающих результат обращения как «очень плохой» (+18,9% по сравнению с данными 2018 года). Кроме того, зафиксировано существенное снижение доли положительных оценок и возвращение их к уровню 2017 года.

**Диэг. 9.3.3. Чаще хорошо оценивают результат рассмотрения жалобы, в % по группам**



**Диэг. 9.3.4. Чаще плохо оценивают результат рассмотрения жалобы, в % по группам**



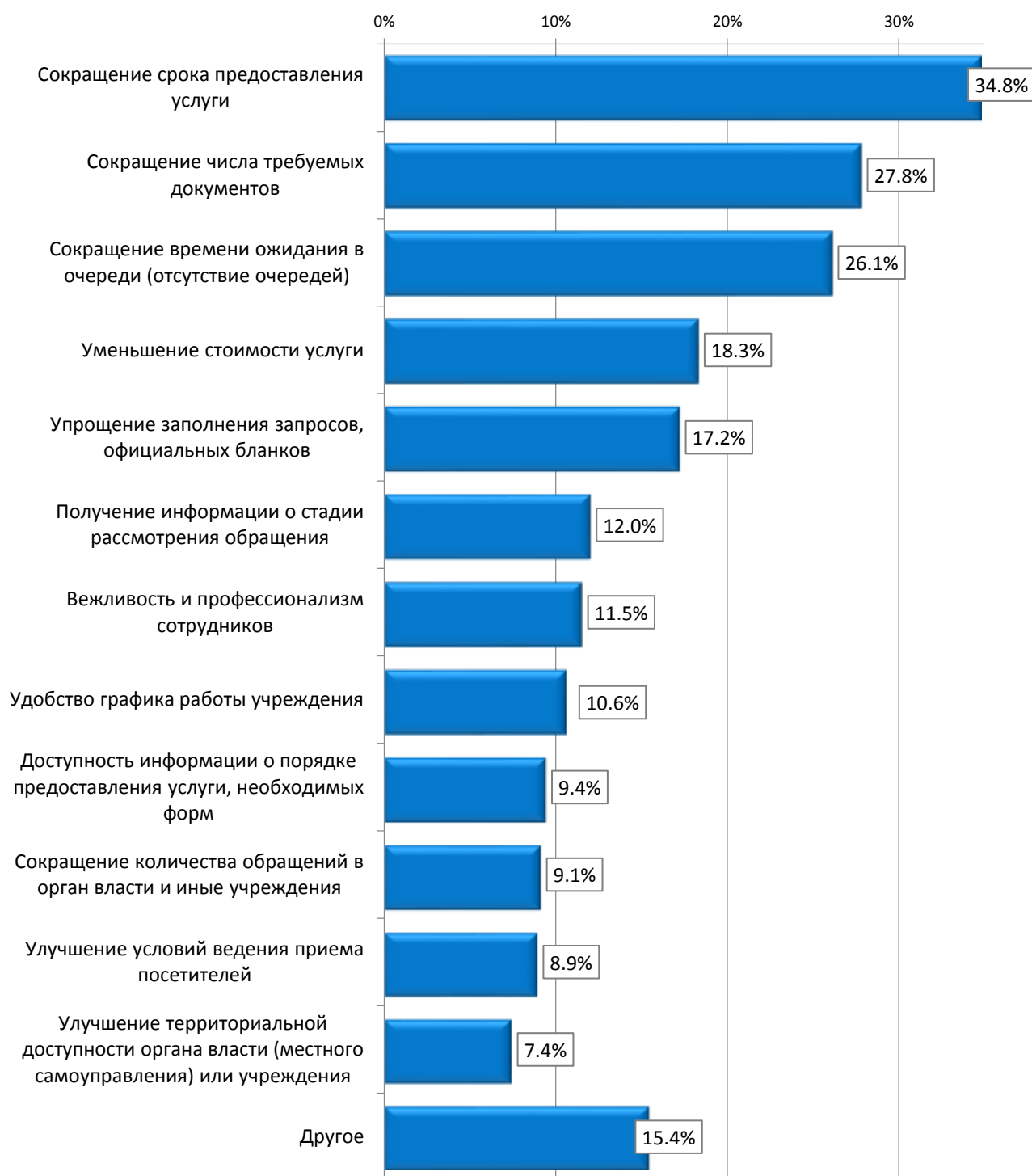
***Хорошо оценивают результат рассмотрения жалобы*** в первую очередь женщины (59,6%); молодежь 18-35 лет и старшее поколение от 66 лет (79,4% и 78,6%, соответственно); пенсионеры, инвалиды (72,2%); наемные работники (61,6%); лица со средним специальным образованием (62,8%); те, у кого нет доступа к интернету (65,7%).

***Плохо оценили итог рассмотрения жалобы*** в основном мужчины (33,8%); лица в возрасте 36-65 лет (36-49 лет – 39,1%; 50-65 лет – 35,3%); работающие (32,6%); предприниматели (48,6%); опрошенные с высшим образованием (36,2%); безработные, домохозяйки (35,7%).



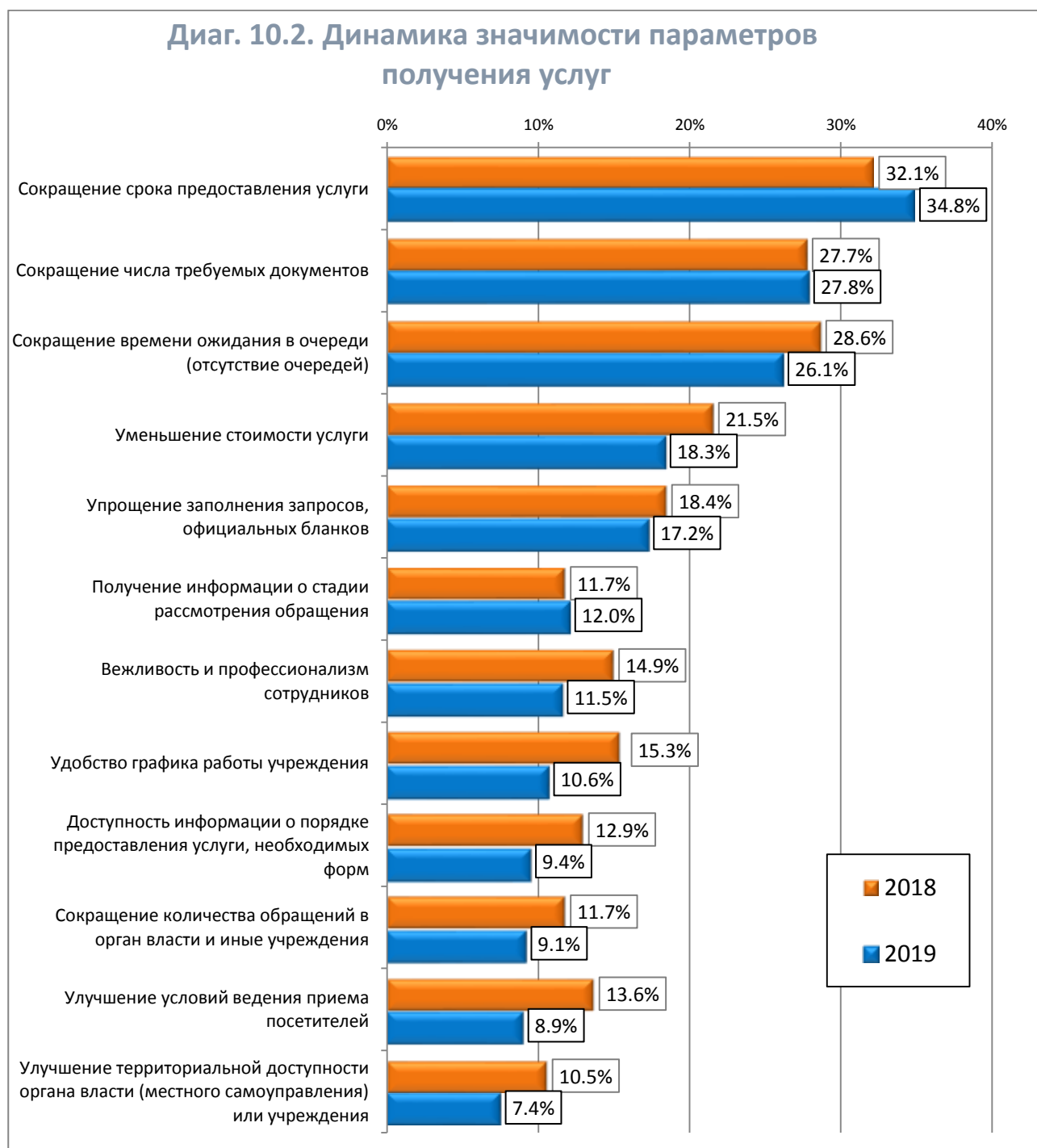
## Глава X. Наиболее значимые параметры получения государственных услуг

Диэг. 10.1. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении Вами услуги в будущем? в % от числа опрошенных



Наиболее важными параметрами при получении государственных (муниципальных услуг) для респондентов являются сокращение срока предоставления услуги (34,8%), сокращение числа требуемых документов (27,8%) и сокращение времени ожидания в очереди (26,1%).

Значительная часть опрошенных отметили также уменьшение стоимости услуги (18,3%) и упрощение заполнения запросов, официальных бланков (17,9%).



В сравнении с 2018 годом снижается значимость параметров, связанных с непосредственным присутствием заявителей в учреждении и информированием, таких, как удобство графика работы учреждения (-4,7%), улучшение условий ведения приема (-4,7%), улучшение территориальной доступности органа власти (-3,1%), доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм (-3,5%), вежливость и профессионализм сотрудников. Это, вероятно, связано с развитием дистанционных форм предоставления государственных и муниципальных услуг.



