|  |  |
| --- | --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ Д.4 | |
|  | |
| **ТАБЛИЦЫ С ЛИНЕЙНЫМ РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ОТВЕТОВ НА ВОПРОСЫ АНКЕТЫ. ГОРОД НЕФТЕЮГАНСК** | |
| 1. Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2021-2022 гг. в органы власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой? (Допускалось несколько вариантов ответов, поэтому итог не равен 100%) | Итого |
|
| Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.) | 9,8% |
| Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации | 7,5% |
| Получение заграничного паспорта | 9,5% |
| Оформление (перерасчет) пенсии | 9,5% |
| Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов | 12,8% |
| Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена) | 14,5% |
| Подача налоговой декларации | 19,3% |
| Регистрация по месту жительства (пребывания) | 2,0% |
| Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей | 0,5% |
| Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП) | 0,3% |
| Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок) | 0,8% |
| Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости | 0,8% |
| Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП | 0,8% |
| 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 Ве | 3,0% |
| Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 5,3% |
| Выплата пособий по уходу за ребенком | 6,0% |
| Денежная компенсация за междугородный проезд | 7,0% |
| Предоставление дополнительных мер поддержки семей, имеющих детей, в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре при рождении (усыновлении) третьего ребенка или последующих детей (Югорский семейный капитал) | 0,5% |
| Социальное обслуживание граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также граждан пожилого возраста и инвалидов | 0,3% |
| Государственная регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.) | 4,0% |
| Предоставление 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 | 0,5% |
| Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | 0,3% |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению | 0,5% |
| Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | 0,5% |
| Выдача градостроительного плана земельного участка | 0,3% |
| Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений | 0,3% |
| Организация отдыха детей в каникулярное время | 0,5% |
| Выдача разрешений на строительство | 0,3% |
| Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию | 0,3% |
| Постановка на учёт детей в детские сады | 2,8% |
| Предоставление земельных участков | 0,5% |
| Предоставление выписки из Реестра муниципальной собственности. | 0,3% |
| Итого |  |
|  |  |
| 4. В каком году Вы получили указанную Вами услугу? | Итого |
| В 2021 году | 52,5% |
| В 2022 году | 47,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 5. Укажите, где именно Вы получили указанную услугу (Допускалось несколько вариантов ответов, поэтому итог не равен 100%) | Итого |
|
| Непосредственно в органе власти (органе местного самоуправления), предоставляющем услугу | 43,3% |
| В многофункциональном центре | 42,0% |
| На едином портале госуслуг | 22,8% |
| Итого |  |
|  |  |
| 6. Получали ли Вы данную услугу в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (Вашей или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)? | Итого |
| Да | 0,3% |
| Нет, только в собственных интересах или интересах гражданина | 99,8% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 7. Укажите конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой? | Итого |
| Положительное решение | 99,3% |
| Отказ | 0,8% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 8. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги? | Итого |
| Очень хорошо | 59,0% |
| Скорее хорошо | 39,0% |
| Скорее плохо | 0,3% |
| Очень плохо | 0,3% |
| Затрудняюсь ответить | 1,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 9. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги? | Итого |
| Очень хорошо | 60,0% |
| Скорее хорошо | 38,0% |
| Скорее плохо | 0,3% |
| Очень плохо | 0,3% |
| Затрудняюсь ответить | 1,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 10. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги? | Итого |
| Да | 57,3% |
| Нет | 41,8% |
| Не знал(-а) о такой возможности | 1,0% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 11. При Вашем посещении по предварительной записи было соблюдено установленное время? | Итого |
| Да, прием начался в установленное время | 78,0% |
| Нет, прием начался с небольшой задержкой (до 15 мин.) | 11,8% |
| Нет, прием начался со значительной задержкой (свыше 15 мин.) | 3,5% |
| Затрудняюсь ответить | 6,8% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 13. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для получения указанной Вами услуги? | Итого |
| Да | 87,5% |
| Скорее да | 11,3% |
| Скорее нет | 0,5% |
| Нет | 0,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 14. Удалось ли Вам подать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза? | Итого |
| Да | 96,3% |
| Нет | 3,8% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 15. Если не удалось, то почему (Допускалось несколько вариантов ответов, поэтому итог не равен 100%) | Итого |
|
| Документы не были приняты, так как они были неправильно заполнены (ошибки) | 60,0% |
| Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов | 33,3% |
| Другая причина, напишите сами | 6,7% |
| Итого |  |
|  |  |
| 17. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги? | Итого |
| Да | 79,3% |
| Скорее да | 20,0% |
| Скорее нет | 0,3% |
| Нет | 0,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 18. 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? | Итого |
| Да | 79,5% |
| Нет | 20,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 19. Если получение услуги предполагало уплату государственной пошлины, то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма пошлины? | Итого |
| Да | 63,8% |
| Скорее да | 20,0% |
| Скорее нет | 2,0% |
| Нет | 3,0% |
| Затрудняюсь ответить | 11,3% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 22. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, установленный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)? | Итого |
| Да | 96,0% |
| Нет | 2,3% |
| Затрудняюсь ответить | 1,8% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 24. Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги? | Итого |
| Да | 70,8% |
| Скорее да | 27,5% |
| Скорее нет | 1,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,3% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 25. Скажите, был ли у Вас опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления? | Итого |
| Улучшилось | 57,0% |
| Скорее улучшилось | 22,3% |
| Осталось без изменений | 9,3% |
| Затрудняюсь ответить | 2,0% |
| Не получал(а) данную услугу ранее | 9,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 26. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), устанавливающим порядок предоставление данной услуги? | Итого |
| Да, хорошо | 71,8% |
| Приблизительно | 21,0% |
| Нет | 7,3% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 27. Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников органов власти (местного самоуправления), а также учреждений, предоставляющих данную услугу?) | Итого |
| Да | 81,3% |
| Скорее да | 16,5% |
| Скорее нет | 0,3% |
| Трудно сказать | 2,0% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 27. Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников органов власти (местного самоуправления), а также учреждений, предоставляющих данную услугу?) | Итого |
| Да | 78,5% |
| Скорее да | 20,0% |
| Трудно сказать | 1,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 29. Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой? | Итого |
| Да | 84,3% |
| Скорее да | 13,5% |
| Скорее нет | 0,5% |
| Нет | 0,3% |
| Затрудняюсь ответить | 1,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 29. Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой? | Итого |
| Да | 85,8% |
| Скорее да | 11,0% |
| Скорее нет | 0,8% |
| Затрудняюсь ответить | 2,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 30. Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? (Допускалось несколько вариантов ответов, поэтому итог не равен 100%) | Итого |
|
| Пандусы для инвалидов | 73,0% |
| Консультант | 72,3% |
| Справочное бюро для информирования посетителей | 62,5% |
| Информационный стенд | 79,0% |
| Инфомат | 9,0% |
| Организована 'электронная очередь' | 70,5% |
| Копировальный аппарат для посетителей | 6,0% |
| Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей | 66,8% |
| Предоставляются услуги нотариуса | 2,5% |
| Стулья (скамьи) для посетителей | 81,5% |
| Стол для работы с документами | 27,3% |
| Кондиционер | 13,0% |
| Гардероб | 9,0% |
| Туалеты | 17,5% |
| Другое, напишите | 17,0% |
| Итого |  |
|  |  |
| 31. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? | Итого |
| Да | 83,5% |
| Скорее да | 14,3% |
| Скорее нет | 0,8% |
| Затрудняюсь ответить | 1,5% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 32. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги? (Допускалось несколько вариантов ответов, поэтому итог не равен 100%) | Итого |
|
| Ни с какими | 96,8% |
| Требование избыточных документов, сведений | 0,5% |
| Сложность заполнения официальных форм (бланков) | 1,0% |
| Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу | 0,8% |
| Большие очереди | 0,3% |
| Дороговизна услуг (пошлин, платежей) | 0,3% |
| Большие сроки получения услуги | 1,3% |
| Плохие условия ведения приема посетителей | 0,3% |
| Плохая территориальная доступность органа власти | 0,8% |
| Итого |  |
|  |  |
| 33. Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг ("МФЦ") (МФЦ - учреждение, созданное в целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»)? | Итого |
| Знаю | 85,8% |
| Что-то слышал (-а) | 14,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,3% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 34. Удовлетворены ли в целом качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ? | Итого |
| Да | 88,5% |
| Сколрее да | 10,0% |
| Скорее нет | 0,3% |
| Нет | 0,5% |
| Затрудняюсь ответить | 0,8% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 35. Знаете ли Вы о существовании в сети Интернет Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)? | Итого |
| Знаю | 97,5% |
| Что-то слышал (-а) | 1,0% |
| Слышу сейчас впервые | 1,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0,3% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 36. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)? | Итого |
| Да | 28,9% |
| Нет | 71,1% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 37. Если да, то для каких целей? (Допускалось несколько вариантов ответов, поэтому итог не равен 100%) | Итого |
|
| Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении органа власти, времени приема запросов) | 25,4% |
| Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов | 0,9% |
| Для записи на прием (электронная очередь) | 33,3% |
| Для направления запроса на предоставление услуги | 9,6% |
| Для получения информации о ходе предоставления услуги | 3,5% |
| Для оплаты государственной пошлины (иной платы) | 20,2% |
| Для получения результата услуги | 14,0% |
| Итого |  |
|  |  |
| 38. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг? | Итого |
| Да | 99,1% |
| Нет | 0,9% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 39. Удовлетворены ли в целом качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через Единый портал государственных услуг? | Итого |
| Да | 86,7% |
| Скорее да | 12,4% |
| Затрудняюсь ответить | 0,9% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 40. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг? | Итого |
| Да | 0,8% |
| Нет | 99,3% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 41. Если да, то куда именно обращались? | Итого |
| Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с | 33,3% |
| Другое, укажите | 66,7% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 42. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения? | Итого |
| Скорее хорошо | 33,3% |
| Затрудняюсь ответить | 66,7% |
| Итого | 100,0% |
|  |  |
| 43. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении Вами услуги в будущем? (Допускалось несколько вариантов ответов, поэтому итог не равен 100%) | Итого |
|
| Сокращение срока предоставления услуги | 21,5% |
| Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 3,3% |
| Улучшение условий ведения приема посетителей | 2,5% |
| Сокращение числа требуемых документов | 7,3% |
| Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 1,8% |
| Уменьшение стоимости услуги | 13,0% |
| Упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 26,5% |
| Удобство графика работы учреждения | 3,3% |
| Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 16,3% |
| Вежливость и профессионализм сотрудников | 5,8% |
| Улучшение территориальной доступности органа власти (местного самоуправления) или учреждения | 3,5% |
| Получение информации о стадии рассмотрения обращения | 7,0% |
| Другое, укажите сами | 3,0% |
| Итого |  |