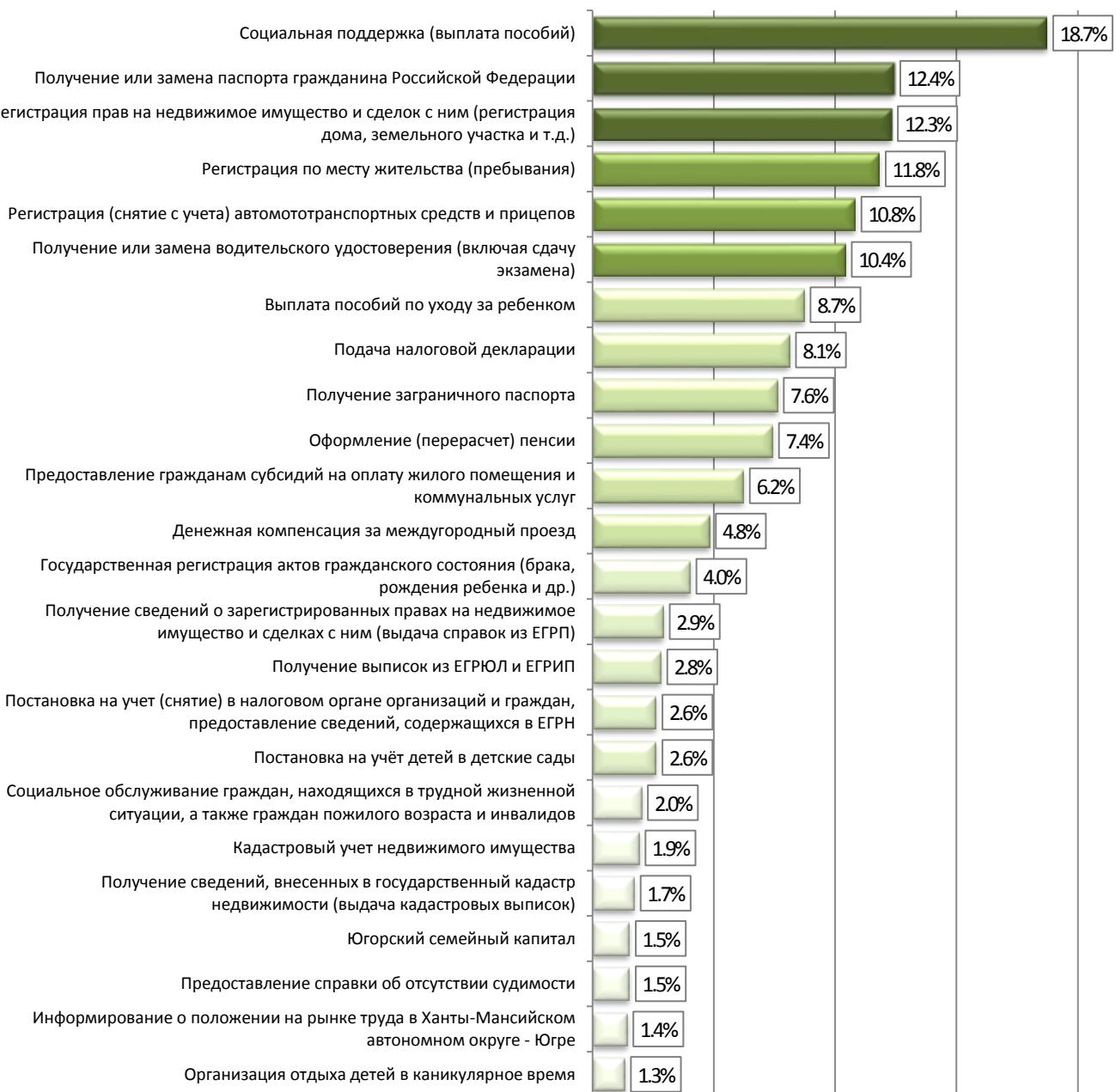


**Информация о результатах социологического исследования  
удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления  
государственных (муниципальных) услуг по принципу  
«одного окна» за 2020 год**

**Глава I. Основные характеристики получения государственных и муниципальных услуг**

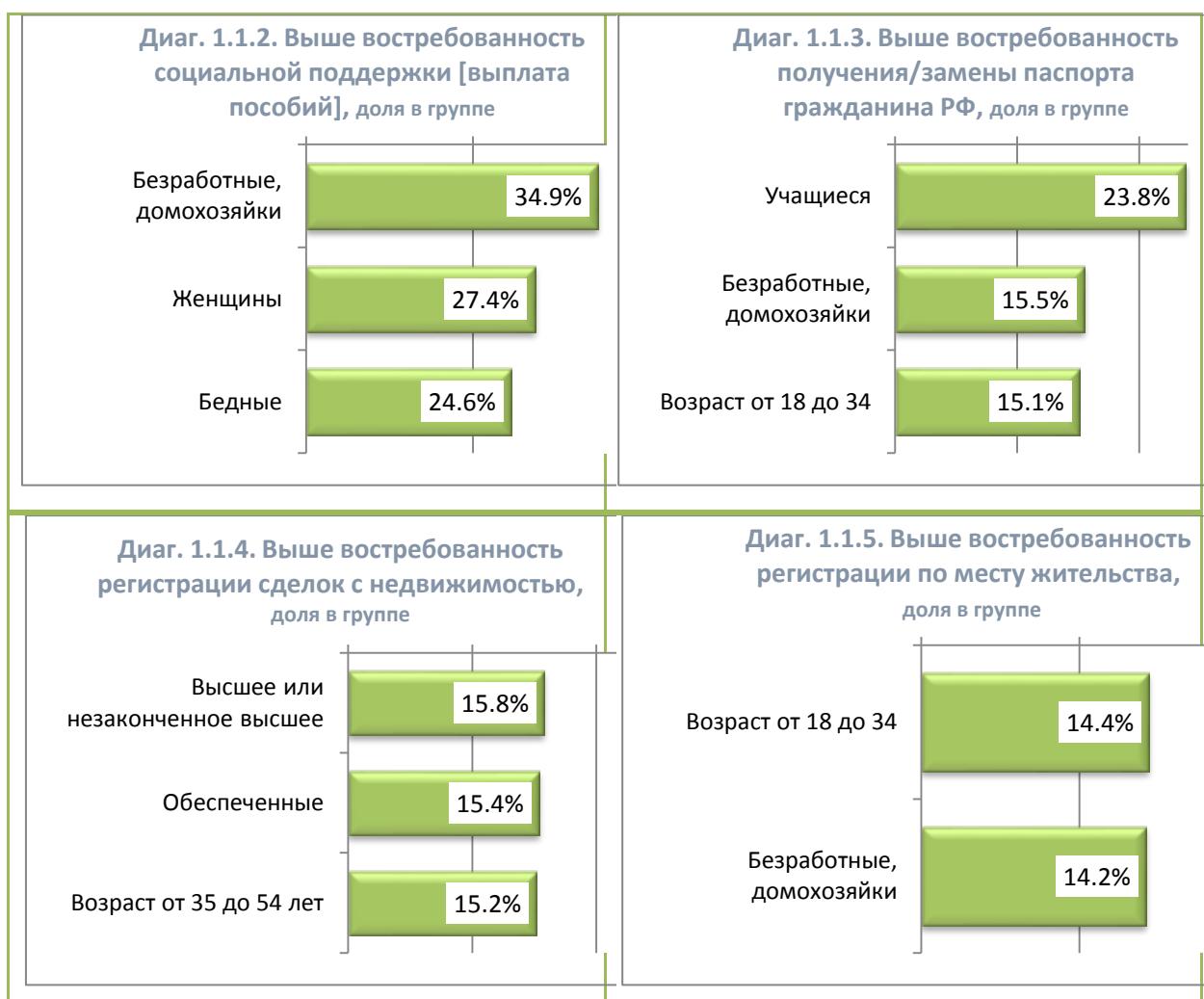
**1.1 Востребованность государственных и муниципальных услуг**

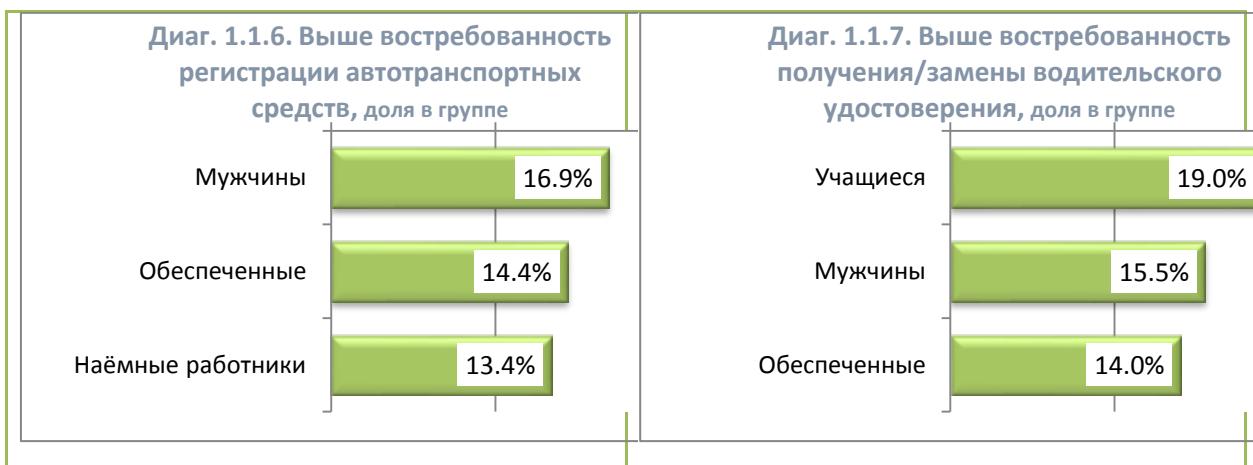
**Диаг. 1.1.1. Наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги (доля >1,2%,  
в % от всех опрошенных)**



Востребованность государственных и муниципальных услуг оценивалась с помощью вопроса анкеты: «Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2019-2020 гг. в органы власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой?».

Наиболее востребованным видом муниципальных и государственных услуг в текущем году является **социальная поддержка**. По результатам опроса за выплатой пособий обратились в органы власти или местного самоуправления 18,7% респондентов, что на 5,3% больше, чем по данным 2019. Рост обращений за социальной поддержкой, при одновременном сокращении доли обращений по другим услугам (см. диаг. 1.1.8), обусловлен сложившейся социально-экономической ситуацией и мерами, принятыми органами государственной власти в связи с ней. В частности, на рост востребованности социальной поддержки в 2020 году повлияло назначение президентом единовременных выплат для семей с детьми и обострение ситуации на бирже труда (повышенный спрос на пособия по безработице). Социальными группами, в которых выше доля обращавшихся за поддержкой являются безработные и домохозяйки (34,9%), женщины (27,4%), бедные (24,6%).





Динамика востребованности различных видов государственных и муниципальных услуг за последние 2 года по большинству рассматриваемых услуг незначительна. Среди наиболее востребованных услуг исключениями являются отмеченный выше значительный рост обращений за социальной поддержкой (+5,3%) и ощутимое сокращение доли получающих загранпаспорт (-4,1%). Стоит отметить, что рост востребованности социальной поддержки прослеживается на протяжении трех лет (с 2018 рост составил 12,7%).



#### Динамика востребованности государственных и муниципальных услуг

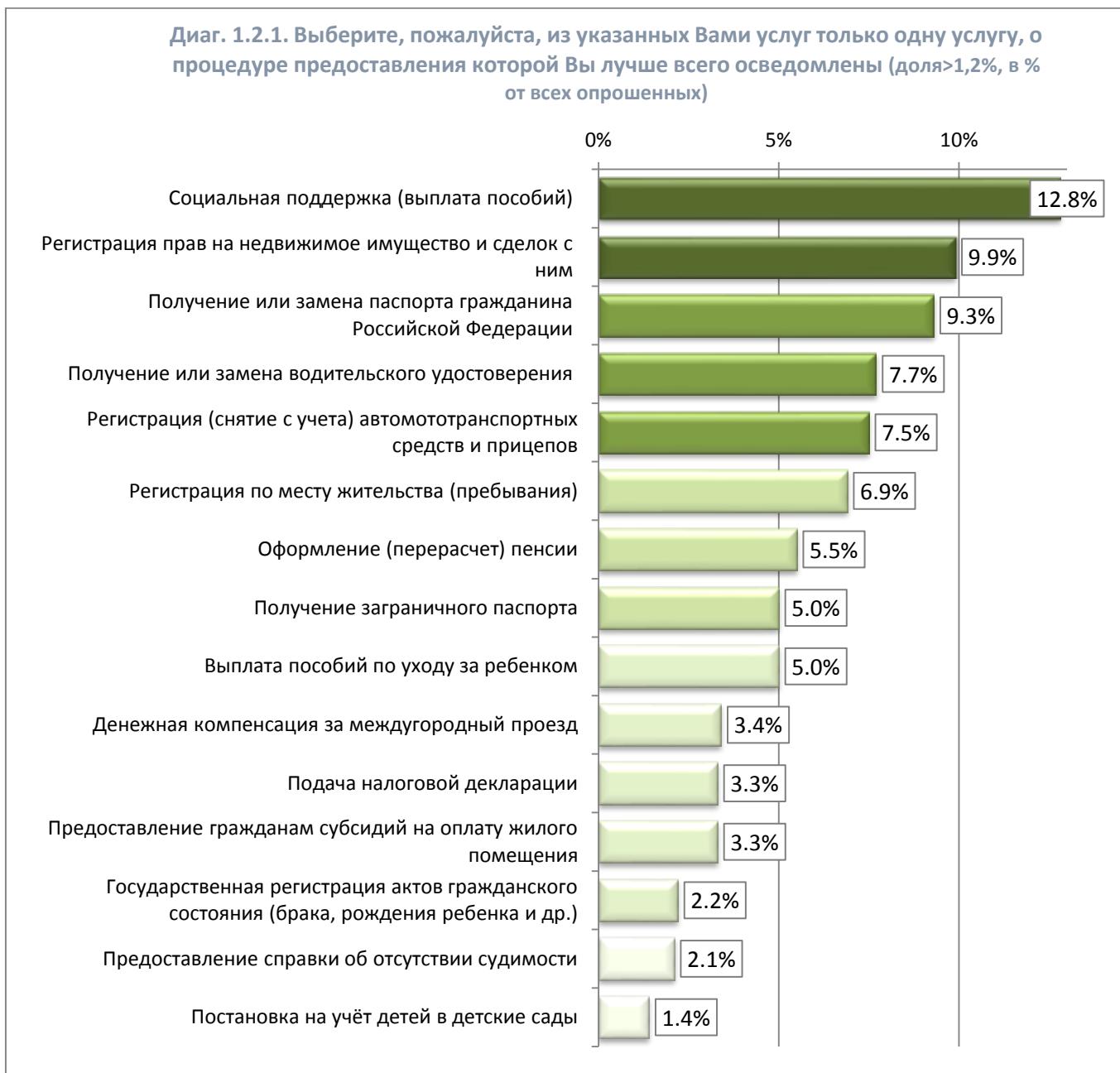
	2018	2019	2020
Социальная поддержка (выплата пособий)	6,0%	13,4%	18,7%

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

**Наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги по территориям (в процентах по срокам)**

	Социальная поддержка (выплата пособий)	Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)	Регистрация по месту жительства (пребывания)	Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов	Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)
<b>В целом по массиву</b>	<b>18,7%</b>	<b>12,4%</b>	<b>12,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>10,8%</b>	<b>10,4%</b>
Когалым	25,3%	6,3%	10,7%	5,1%	20,1%	13,9%
Лангепас	23,9%	19,5%	5,8%	10,6%	14,8%	15,9%
Мегион	18,0%	13,6%	6,4%	4,5%	9,7%	9,0%
Нефтеюганск	20,3%	16,4%	13,5%	10,3%	4,9%	8,1%
Нижневартовск	15,5%	11,6%	13,6%	9,2%	3,9%	6,1%
Нягань	7,8%	15,0%	15,6%	11,6%	17,8%	13,2%
Покачи	5,5%	9,3%	9,9%	17,3%	14,0%	11,9%
Пыть-Ях	25,7%	12,7%	13,4%	8,6%	6,1%	6,6%
Радужный	9,9%	11,3%	16,4%	13,3%	10,5%	11,3%
Сургут	19,6%	16,3%	12,8%	12,1%	6,2%	8,1%
Урай	12,1%	10,7%	14,5%	9,6%	14,0%	10,7%
Ханты-Мансийск	17,8%	17,3%	16,7%	18,8%	9,5%	11,2%
Югорск	18,3%	11,6%	11,2%	15,2%	13,0%	13,6%
Белоярский район	12,1%	13,0%	11,1%	16,6%	20,1%	10,3%
Березовский район	24,9%	8,8%	13,0%	18,6%	13,6%	5,9%
Кондинский район	24,1%	6,7%	3,9%	9,2%	14,9%	13,3%
Нефтеюганский район	26,9%	11,2%	12,6%	10,0%	10,1%	10,3%
Нижневартовский район	19,1%	7,4%	14,6%	14,5%	12,8%	11,3%
Октябрьский район	3,0%	9,1%	16,6%	14,9%	16,8%	15,1%
Советский район	23,5%	11,0%	14,1%	13,3%	12,9%	12,2%
Сургутский район	26,3%	9,1%	9,4%	12,9%	8,4%	8,5%
Ханты-Мансийский район	25,4%	13,3%	8,7%	11,9%	2,5%	12,6%

## 1.2 Муниципальные услуги с наибольшей информированностью о них



Максимальный уровень информированности жителей региона зафиксирован в отношении процедуры **получения социальной поддержки [выплата пособий]** (12,8%), что на 5,4% больше, чем в 2019 году. Информированность о данной услуге несколько выше в группах, в которых выше доля обращавшихся за данной услугой (см. п.1.1.). Это, соответственно, безработные и домохозяйки (22,7%), женщины (18,9%), бедные (18,2%).

Также часто респонденты заявляли о высокой осведомленности по процедуре **регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним** (9,9%). Информированность по данной группе также выше среди получателей данного вида услуг – респондентов с высоким уровнем образования (12,4%) и лиц в возрасте от 35 до 54 лет (12%).

На третье место по уровню информированности опустилась (с 1-го места в 2019 году) **услуга получения или замены паспорта гражданина РФ** (9,3%). Также, более чем в два раза чаще, чем в среднем по выборке обладают информацией по данной услуге учащиеся (22,2%).



**Диаг. 1.2.7. Выше информированность о регистрации по месту жительства/пребывания, доля в группе**



Динамика информированности о тех или иных государственных и муниципальных услугах соответствует изменениям, произошедшим в структуре востребованности государственных услуг.

**Диаг. 1.2.8. Динамика информированности о государственных и муниципальных услугах**  
(в % по годам, для услуг с динамикой >1,2%)



■ Информированность об услуге в 2019 году ■ Информированность об услуге в 2020 году

Информированность населения о процедурах получения тех или иных государственных и муниципальных услуг также имеет специфику по территории. Так, о процедуре получения социальной поддержки несколько лучше осведомлены жители Когалыма (21,3%), Сургутского (20,7%) и Ханты-Мансийского (20,2%) районов. О процедуре регистрации прав на недвижимость и сделок с ней лучше информированы

жители Нижневартовска (28,8%) и Нижневартовского района (21,5%). А о процедуре регистрации автомототранспортных средств значительно чаще информированы жители Когалыма (15%).

#### **Муниципальные услуги с наибольшей информированностью о них по территориям (в процентах по строкам)**

	Социальная поддержка (выплата пособий)	Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	Получение или замена водительского удостоверения	Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов	Регистрация по месту жительства (пребывания)
<b>В целом по массиву</b>	<b>12,8%</b>	<b>9,9%</b>	<b>9,3%</b>	<b>7,7%</b>	<b>7,5%</b>	<b>6,9%</b>
Когалым	21,3%	8,4%	5,1%	10,5%	15,0%	3,0%
Лангепас	11,8%	3,1%	10,5%	8,3%	8,7%	3,8%
Мегион	8,6%	2,9%	10,0%	5,7%	6,7%	2,0%
Нефтеюганск	14,0%	10,3%	12,4%	6,6%	2,7%	6,2%
Нижневартовск	11,1%	28,8%	11,9%	5,0%	2,9%	5,4%
Нягань	3,7%	10,6%	10,9%	10,5%	12,8%	5,7%
Покачи	2,9%	8,8%	5,3%	8,7%	11,3%	11,8%
Пыть-Ях	19,3%	8,6%	9,8%	5,5%	5,2%	5,0%
Радужный	7,2%	14,5%	6,7%	10,3%	8,2%	5,5%
Сургут	15,0%	8,3%	12,7%	6,5%	4,5%	8,4%
Урай	8,3%	9,5%	7,6%	7,8%	11,8%	3,5%
Ханты-Мансийск	10,1%	8,2%	12,9%	8,5%	6,4%	10,2%
Югорск	10,0%	5,6%	8,7%	10,7%	10,6%	11,3%
Белоярский район	4,9%	5,6%	8,4%	6,7%	11,3%	8,1%
Березовский район	15,0%	6,1%	4,1%	3,1%	10,9%	11,3%
Кондинский район	17,9%	2,4%	5,8%	9,2%	9,9%	5,6%
Нефтеюганский район	19,7%	8,3%	10,2%	8,5%	6,1%	8,0%
Нижневартовский район	13,1%	21,5%	4,4%	8,8%	6,8%	7,6%
Октябрьский район	1,9%	6,5%	6,3%	8,4%	8,3%	8,4%
Советский район	17,1%	8,6%	9,5%	7,7%	9,5%	7,7%
Сургутский район	20,7%	6,1%	7,1%	7,3%	7,1%	8,5%
Ханты-Мансийский район	20,2%	5,8%	10,0%	10,8%	0,5%	8,4%

### 1.3. Год получения услуги

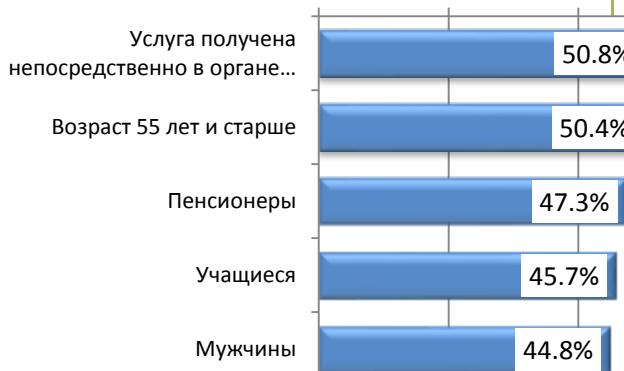
**Диаг. 1.3.1. В каком году Вы получали указанную Вами услугу?, в % от числа опрошенных**



Среди респондентов более половины опрошенных в рамках анкетирования говорили о получении услуги в 2020 году (57,8%).

Стоит отметить, что о получении государственной услуги в 2019 году говорили преимущественно представители старшей возрастной категории (50,4%), пенсионеры (47,3%), а также те, кто получил услугу непосредственно в органе власти (50,8%). В то время как об услуге, полученной в 2020 году, чаще говорили безработные и домохозяйки (68%), предприниматели (64,5%), бедные (63,3%), а также те, кто получил услугу через портал госуслуг (64,8%). Такое распределение по социально-демографическим группам в зависимости от года получения услуги подтверждает значительные изменения, произошедшие за последний год в характере востребованных государственных услуг и способах их получения.

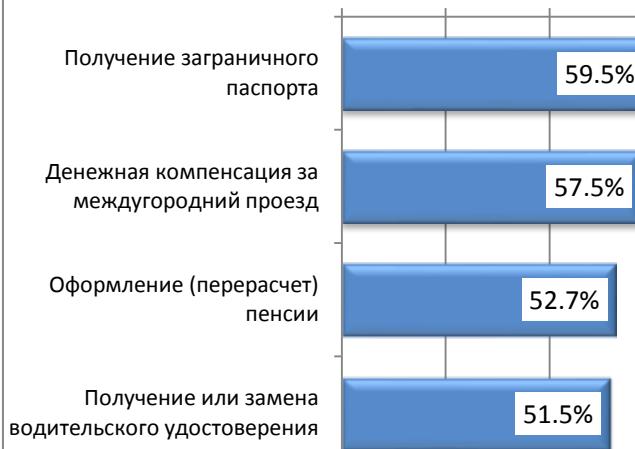
**Диаг. 1.3.2. Выше доля получивших услугу в 2019 году, доля в группе**



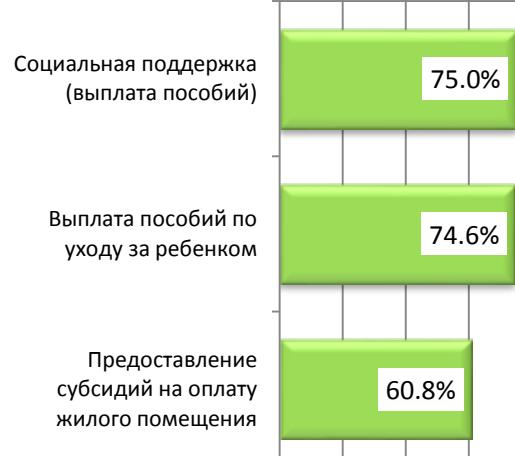
**Диаг. 1.3.3. Выше доля получивших услугу в 2020 году, доля в группе**



**Диаг. 1.3.4. Выше доля получения услуги в 2019 году, доля в группе**

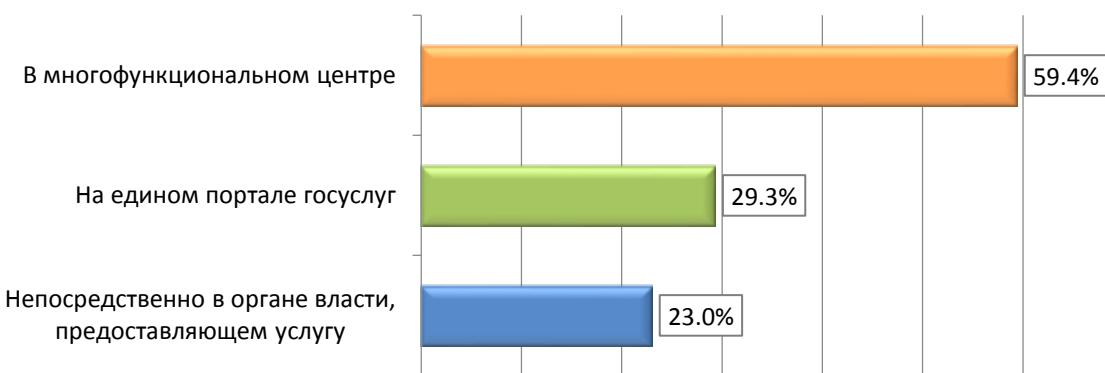


**Диаг. 1.3.5. Выше доля получивших услугу в 2020 году, доля в группе**



#### 1.4. Место получения услуги

**Диаг. 1.4.1. Укажите, где именно Вы получали указанную услугу?, в % от числа опрошенных**

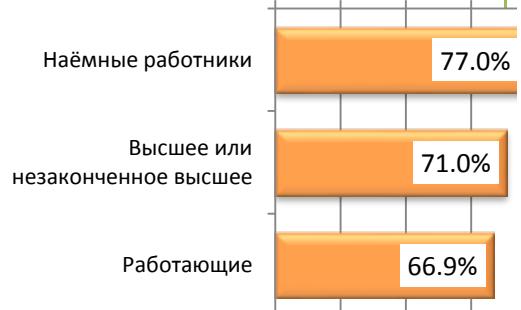


Более половины опрошенных (59,4%) получали государственные (муниципальные) услуги **в многофункциональном центре**, через **единый портал госуслуг** получали государственные (муниципальные) услуги 29,3% опрошенных, **непосредственно в органы власти, предоставляющие услуги**, обращались 23% опрошенных.

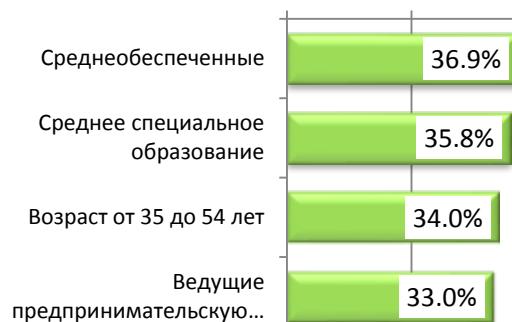
**Диаг. 1.4.2. Выше доля получивших услугу в органе власти, доля в группе**



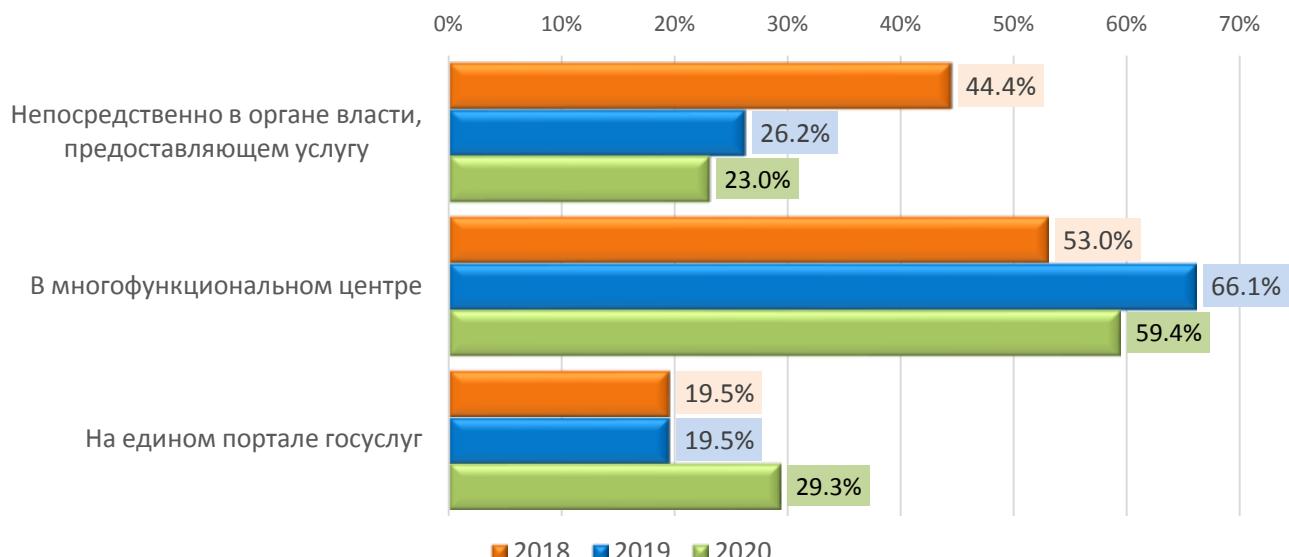
**Диаг. 1.4.3. Выше доля получивших услугу в МФЦ, доля в группе**



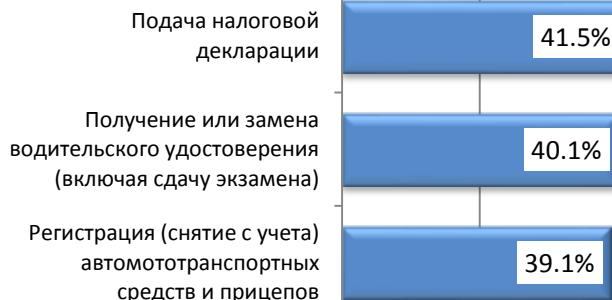
**Диаг. 1.4.4. Выше доля получивших услуги на портале госуслуг, доля в группе**



#### 1.4.5 Динамика места получения услуг



**Диаг. 1.4.6. Выше доля получения услуг в органе власти, доля в группе**



**Диаг. 1.4.7. Выше доля получения услуги в МФЦ, доля в группе**

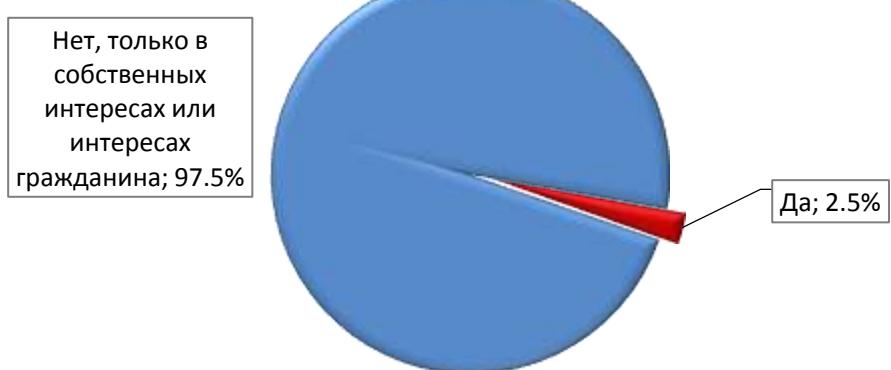


**Диаг. 1.4.8. Выше доля получения услуги на портале госуслуг, доля в группе**



## 1.5. Субъект получения услуги

**Диаг. 1.5.1. Получали ли Вы данную услугу в связи с осуществлением предпринимательской деятельности (Вашей или представляемых вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?, в % от числа опрошенных**



**1.5.2 Динамика субъекта получения услуг**



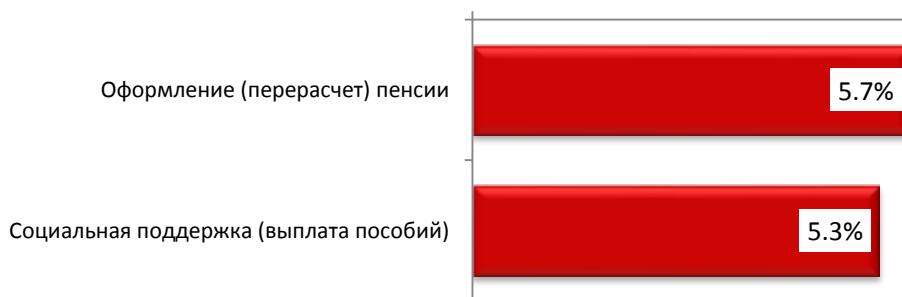
## 1.6. Результат получения услуги

**Диаг. 1.6.1. Укажите конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой?,**

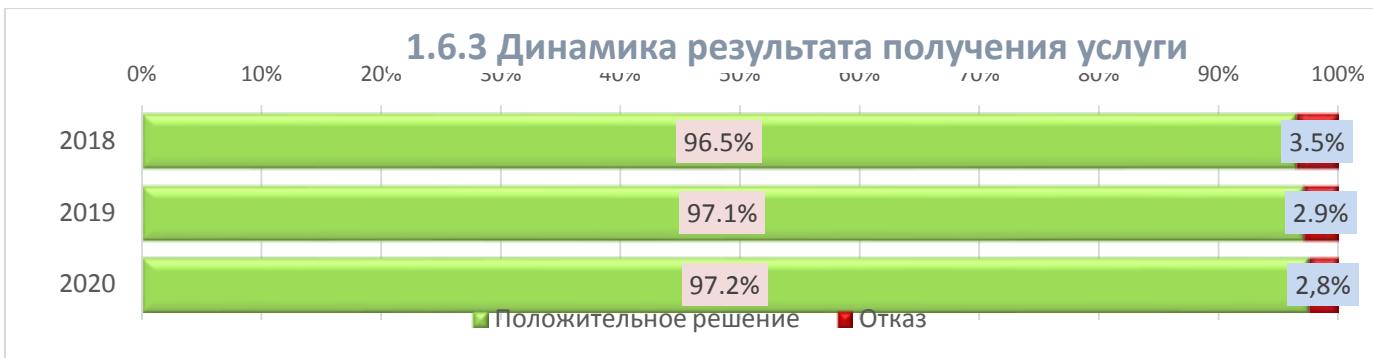


В подавляющем большинстве случаев (97,2%), рассмотрение обращения за услугой имело положительное решение. Отказ получили 2,8% опрошенных. Несколько выше доля отказов по предоставлению услуг оформления или перерасчета пенсии (5,7%) и выплаты пособия (5,3%). Напротив, максимальный уровень положительных решений зафиксирован в отношении выдачи (или замены) паспортов гражданина Российской Федерации и заграничных (по 99,4%).

**Диаг. 1.6.2. Выше доля отказов по услугам, доля в группе**



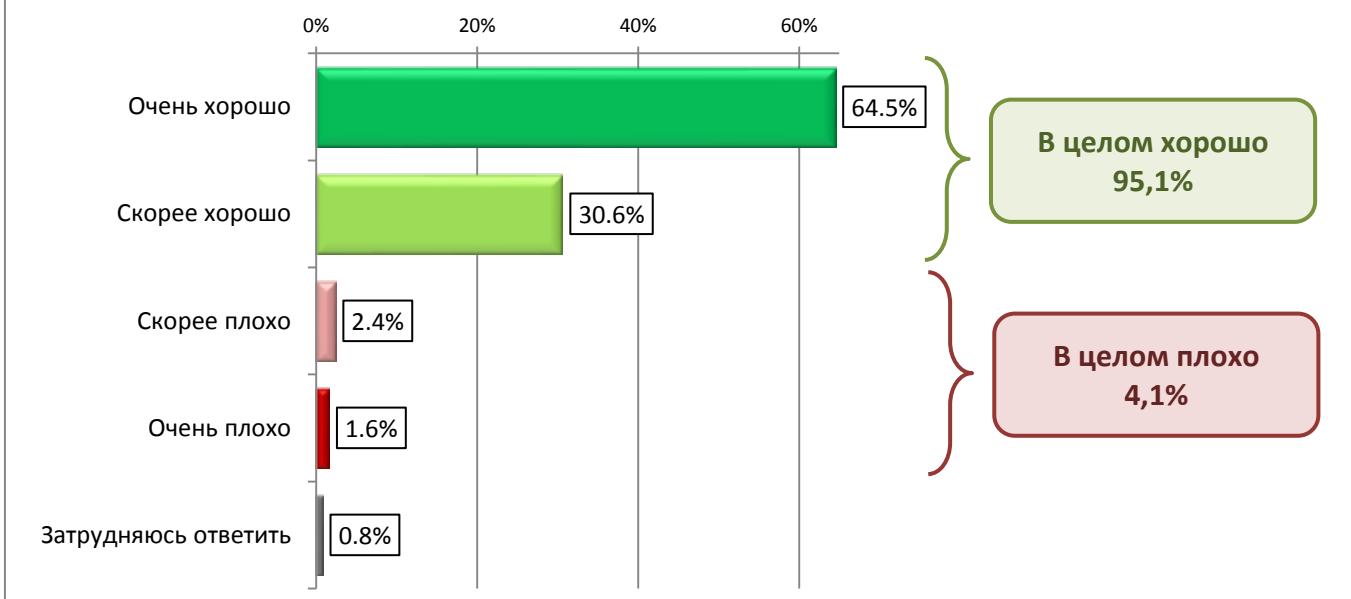
В территориях региона чаще всего получали отказ в предоставлении услуги жители Ханты-Мансийского (6,8%), Сургутского (6,5%), Кондинского (5,8%) районов и Мегиона (5,2%). Напротив, максимально низкий уровень отказов в предоставлении государственных и муниципальных услуг зафиксирован в Нижневартовске, Покачах и Октябрьском районе (99,6% положительных решений в каждой территории).



## Глава II. Параметры качества предоставления услуг

### 2.1. Оценка качества полученной услуги (показатель)

**Диаг. 2.1.1. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?, в % от всех опрошенных**



Подавляющее большинство опрошенных (95,1%) **положительно оценивают качество** полученной государственной (муниципальной) услуги (64,5% - «очень хорошо», 30,6% - «скорее хорошо»). **Не довольны** качеством предоставления услуг 4,1% респондентов (2,4% - «скорее плохо», 1,6% - «очень плохо»).

По сравнению с результатами замеров 2019 года фиксируется увеличение доли тех, кто оценивает качество полученной услуги, как очень хорошее (+3,4%), при одновременном снижении доли считающих, что качество предоставления госуслуг скорее хорошее (-3,3%). Поэтому доля в целом хорошо отзывающихся о качестве полученной государственной (муниципальной) услуги не изменилась (см. диаг. 2.1.2).

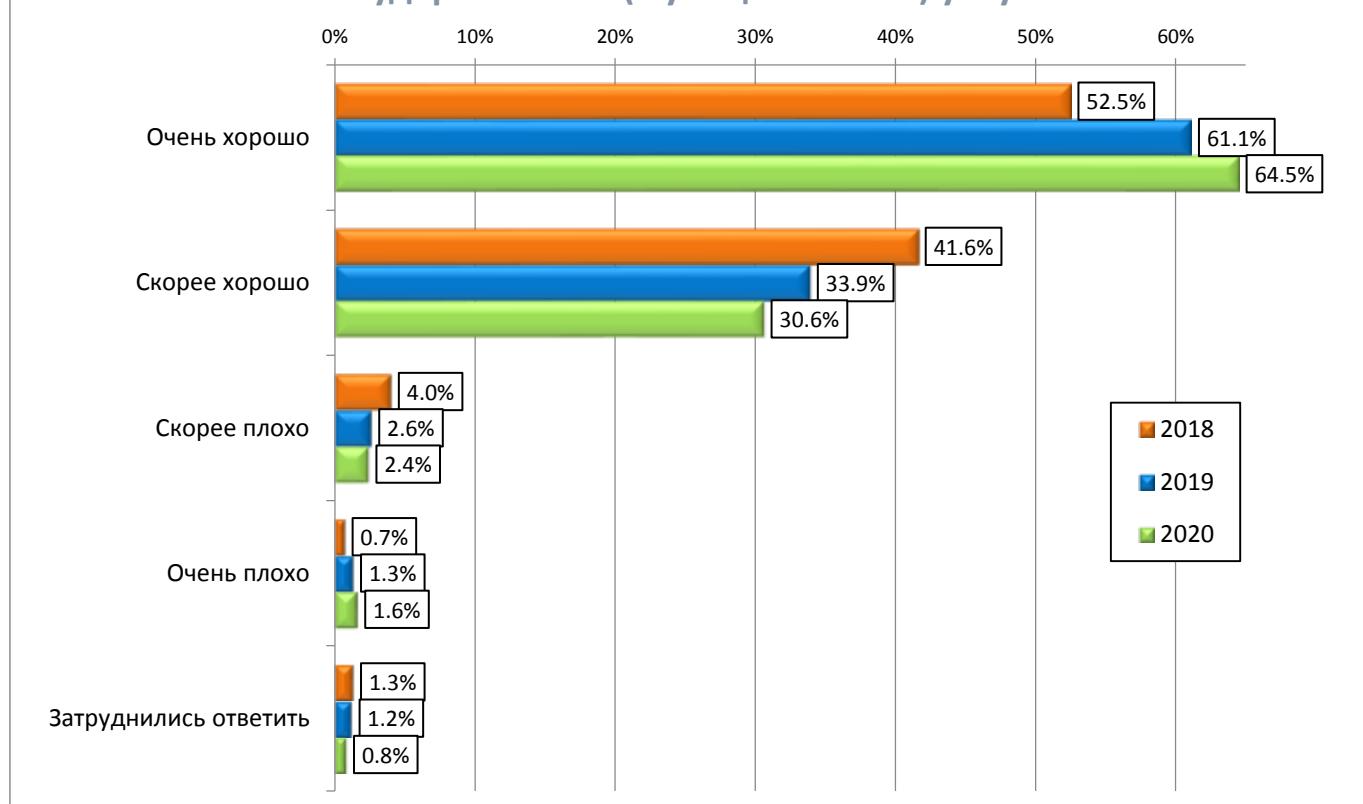
В территориальном разрезе максимальный уровень удовлетворенности качеством полученной услуги наблюдается в Покачах, Нижневартовске и Нижневартовском районе, Урае, Радужном, Октябрьском и Березовском районах (98-100%). В меньшей мере довольны качеством предоставления госуслуг

респонденты, проживающие в Ханты-Мансийске, Сургуте и Нефтеюганском районе (90-92%).

В социально-демографических группах доля положительно оценивающих качество полученной государственной (муниципальной) услуги ниже среди респондентов, ведущих предпринимательскую деятельность (90,8% против 95,7% среди наемных работников), бедных (90,1% против 96,1% среди среднеобеспеченных; 95,7% среди обеспеченных).

В большей степени участники исследования удовлетворены качеством предоставления таких наиболее востребованных госуслуг как: выплата пособий по уходу за ребенком, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним, а также регистрация по месту жительства (пребывания) (97-98%). В меньшей мере опрошенные довольны качеством оформления (перерасчета) пенсии (91,0%).

**Диаг. 2.1.2. Динамика оценки качества предоставления государственной (муниципальной) услуги**



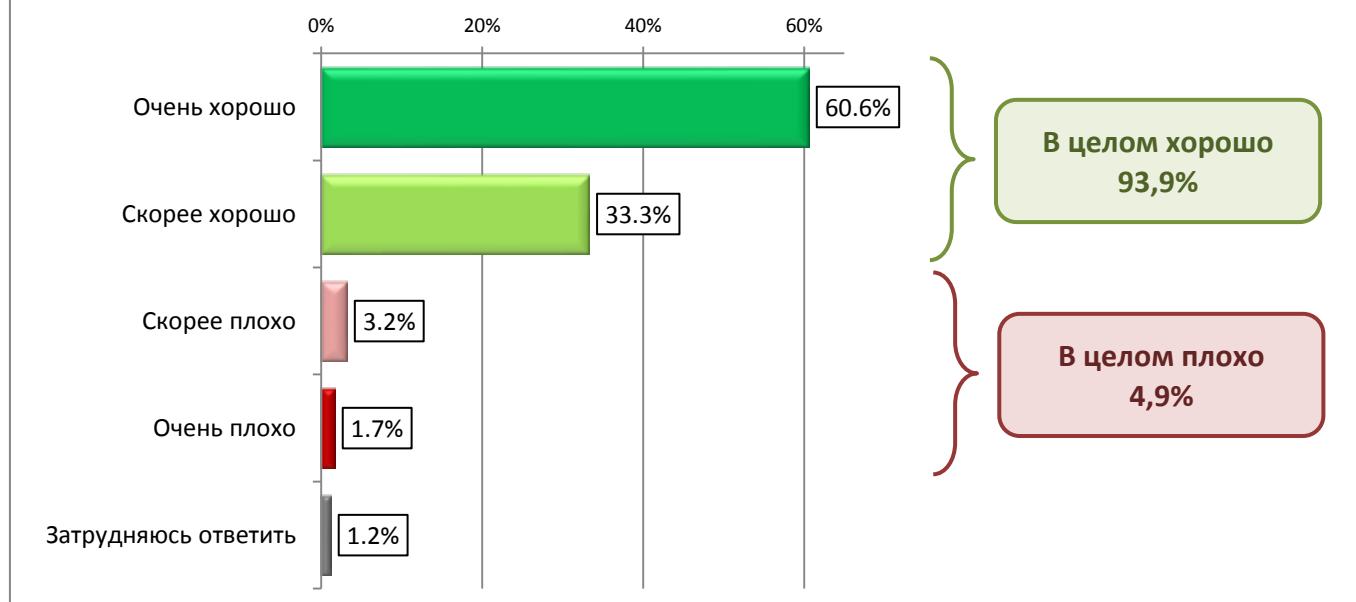
**Оценка качества предоставления наиболее востребованных государственных (муниципальных) услуг (в таблице представлены виды услуг, которыми воспользовались более 3,0% респондентов) (в процентах по строкам)**

	В целом хорошо	В целом плохо	Затрудняюсь ответить
<b>В целом по массиву</b>	<b>95,1%</b>	<b>4,1%</b>	<b>0,8%</b>
Выплата пособий по уходу за ребенком	97,6%	2,1%	0,3%
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	97,0%	3,0%	
Регистрация по месту жительства (пребывания)	96,5%	3,0%	0,4%

<b>Получение заграничного паспорта</b>	96,4%	2,7%	0,9%
<b>Подача налоговой декларации</b>	96,4%	3,2%	0,5%
<b>Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации</b>	96,2%	3,2%	0,6%
<b>Получение или замена водительского удостоверения</b>	95,6%	3,6%	0,8%
<b>Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения</b>	95,5%	3,6%	0,9%
<b>Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов</b>	94,3%	5,7%	
<b>Социальная поддержка (выплата пособий)</b>	94,3%	4,4%	1,3%
<b>Денежная компенсация за междугородный проезд</b>	94,3%	4,4%	1,3%
<b>Оформление (перерасчет) пенсии</b>	91,0%	7,1%	1,9%

## 2.2. Оценка доступности информации о процедуре получения услуги

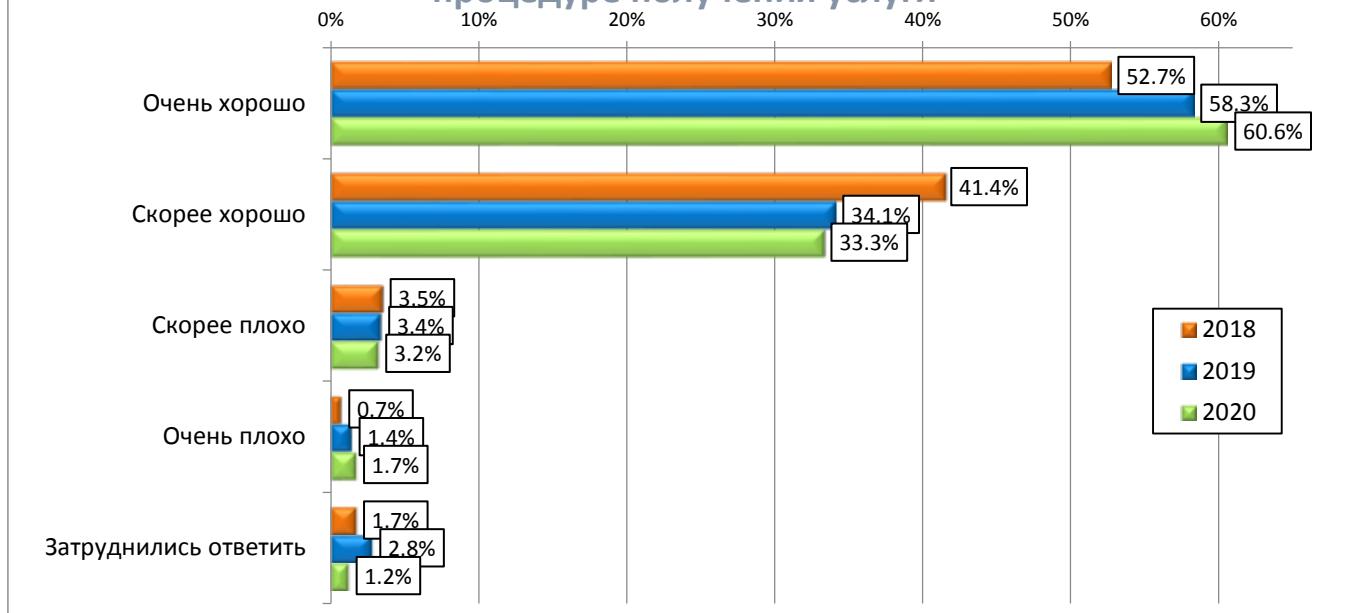
**Диаг. 2.2.1. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?, в % от всех опрошенных**



По сравнению с результатами прошлогодних замеров доля в целом хорошо оценивающих доступность получения информации о порядке предоставления услуг увеличилась на 1,5% («очень хорошо» +2,3%, «скорее хорошо» -0,8%). Прирост считающих так информантов произошел за счет сокращения доли затруднившихся ответить (-1,6%) (см. диаг. 2.2.2).

В муниципалитетах региона максимальное значение доли положительных оценок доступности информации о получении госуслуг фиксируется в Октябрьском, Нижневартовском и Белоярском районах (99-100%), минимальное – в Ханты-Мансийске, Югорске и Нефтеюганском районе (87-89%).

**Диаг. 2.2.2. Динамика оценки доступности информации о процедуре получения услуги**



**Оценка доступности информации о процедуре получения наиболее востребованных государственных (муниципальных) услуг (в таблице представлены виды услуг, которыми воспользовались более 3,0% респондентов)**  
(в процентах по строкам)

	В целом хорошо	В целом плохо	Затрудняюсь ответить
В целом по массиву	93,9%	4,9%	1,2%
<b>Получение заграничного паспорта</b>	95,8%	3,0%	1,2%
<b>Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации</b>	95,7%	3,5%	0,8%
<b>Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним</b>	95,5%	3,8%	0,8%
<b>Выплата пособий по уходу за ребенком</b>	95,3%	4,4%	0,3%
<b>Регистрация по месту жительства (пребывания)</b>	95,2%	2,8%	1,9%
<b>Подача налоговой декларации</b>	95,0%	4,5%	0,5%
<b>Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов</b>	94,1%	5,9%	
<b>Получение или замена водительского удостоверения</b>	94,1%	5,0%	1,0%
<b>Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения</b>	93,2%	5,9%	0,9%
<b>Социальная поддержка (выплата пособий)</b>	92,3%	6,5%	1,3%
<b>Денежная компенсация за междугородный проезд</b>	92,1%	3,5%	4,4%
<b>Оформление (перерасчет) пенсии</b>	90,5%	6,3%	3,3%

### 2.3. Факт использования предварительной записи

**Диаг. 2.3.1. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?, в % от всех опрошенных**



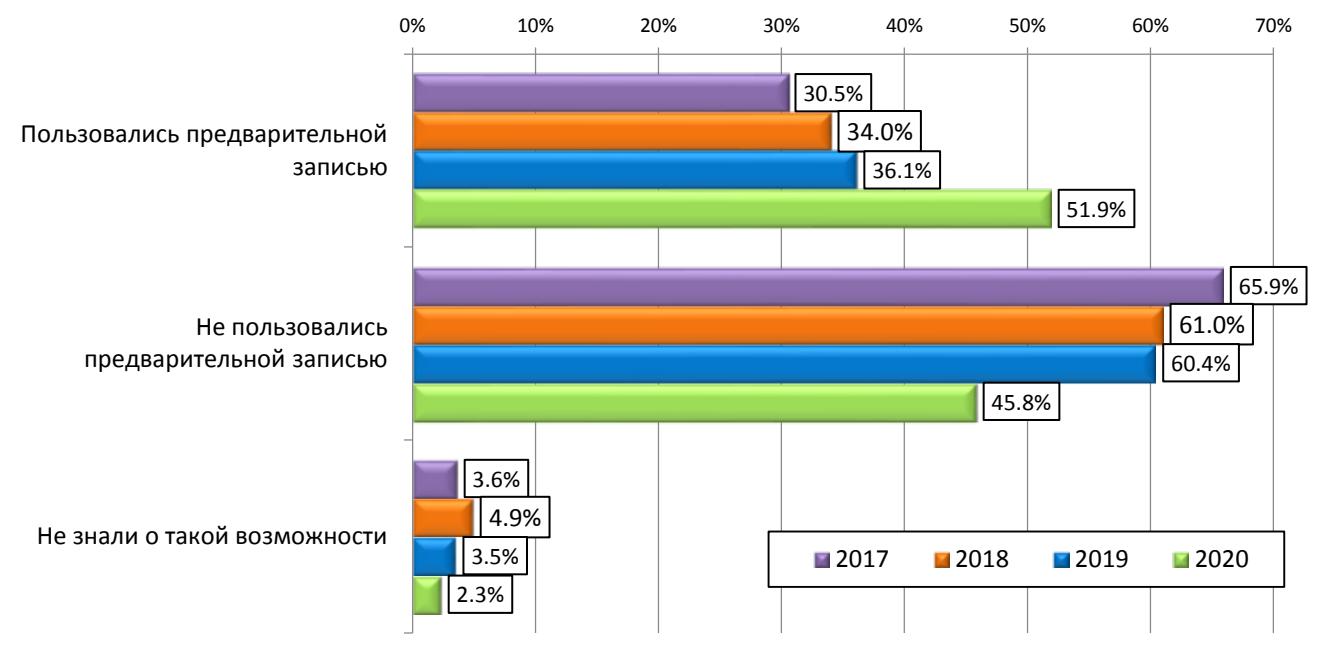
Около половины опрошенных (51,9%) *пользуются предварительной записью* для получения государственной (муниципальной) услуги. Это преимущественно респонденты в возрасте от 35 до 54 лет (53,1%), безработные, домохозяйки (54,5%), лица, относящие себя к обеспеченным по материальному положению (54,8%).

*Не используют данную возможность* 45,8% опрошенных. В большей степени это характерно для мужчин (46,3%), пенсионеров (52,2%), респондентов старше 54 лет (51,4%), опрошенных с общим средним и средним специальным образованием (46-47%), оценивающих свое материальное положение ниже среднего (48,7%), не имеющих доступа к интернету (59,5%).

*Не знают о предварительной записи* 2,3% респондентов. Чаще, чем в среднем по выборке, так отвечали учащиеся (3,9%), лица, ведущие предпринимательскую деятельность (3,5%).

В территориях автономного округа чаще других об использовании предварительной записи для подачи запроса (документов) на предоставление услуги говорили опрошенные жители Сургута, Когалыма, Нягани, Кондинского района (60-63%). Не пользуются данной возможностью преимущественно респонденты из Лангепаса, Белоярского и Ханты-Мансийского районов (59-63%). Максимальная доля не информированных о предварительной записи наблюдается в Сургутском районе (6,5%).

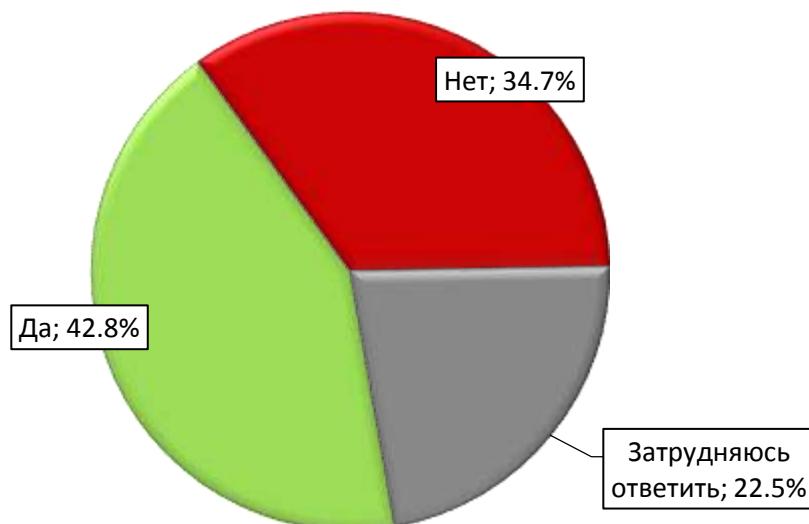
**Диаг. 2.3.2. Динамика использования предварительной записи**



По сравнению с результатами замеров 2019 года доля пользующихся предварительной записью для предоставления государственной (муниципальной) услуги увеличилась на 15,8%. Прирост ответивших так респондентов произошел за счет снижения доли не использующих данную возможность (-14,6%), а также не знающих о ней (-1,2%).

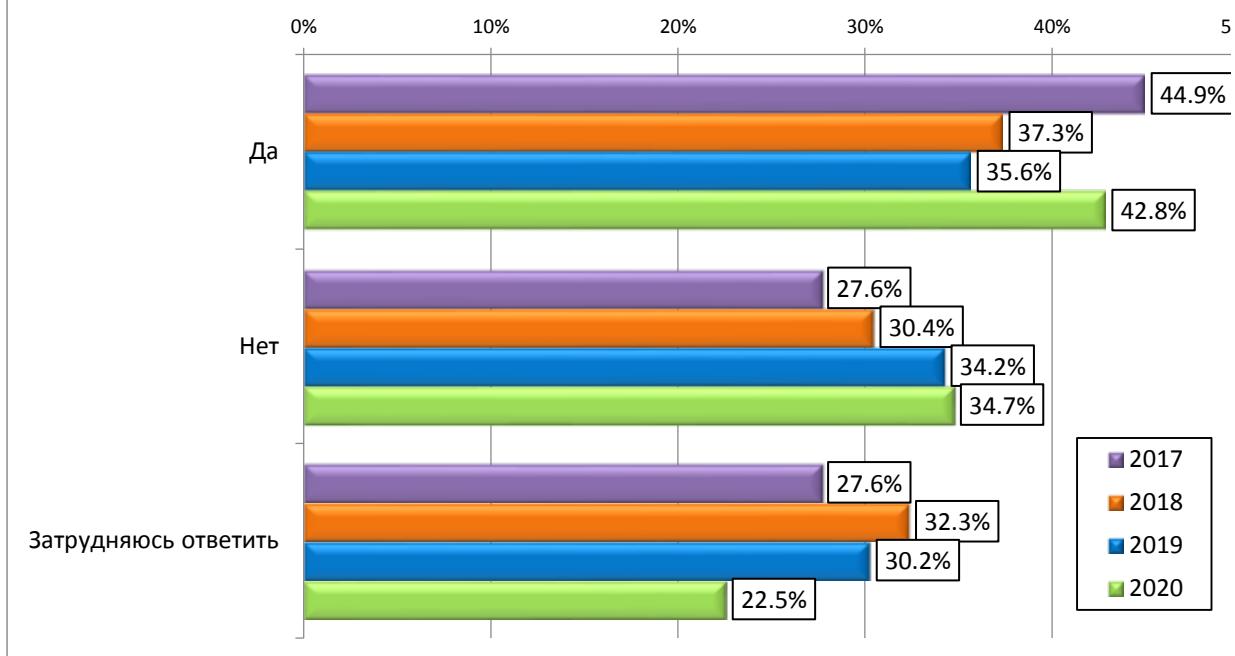
#### 2.4. Наличие окна обслуживания по предварительной записи

**Диаг. 2.4.1. При Вашем посещении имелось ли специальное окно (кабинет), где обслуживались заявители только по предварительной записи?, в % от всех опрошенных**



Наличие специального окна (кабинета) для обслуживания заявителей по предварительной записи подтвердили 42,8% опрошенных. Это на 7,2% больше, чем в прошлом году.

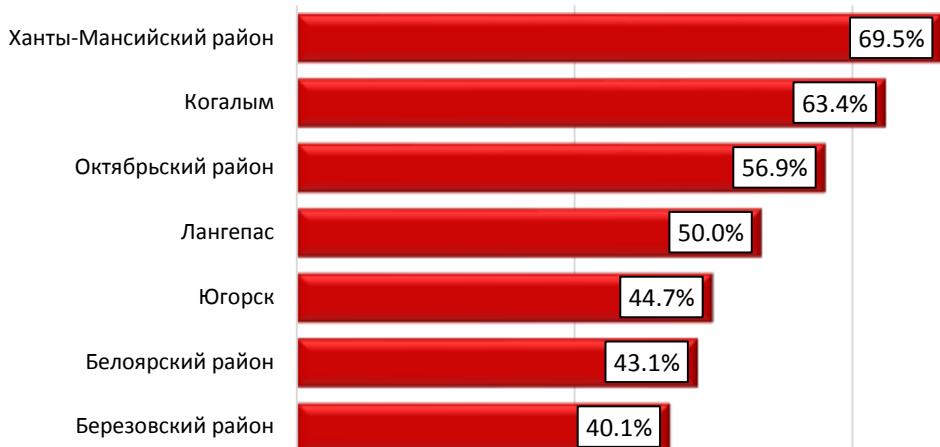
**Диаг. 2.4.2. Наличие окна (кабинета) обслуживания по предварительной записи в динамике**



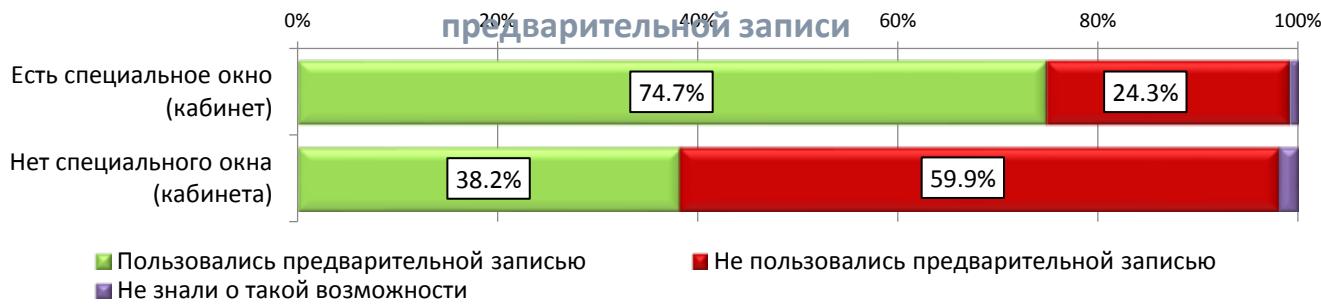
**Диаг. 2.4.3. Чаще отмечают наличие окна (кабинета) обслуживания по предварительной записи, в % по группам**



**Диаг. 2.4.4. Чаще отмечают отсутствие окна (кабинета) обслуживания по предварительной записи, в % по группам**

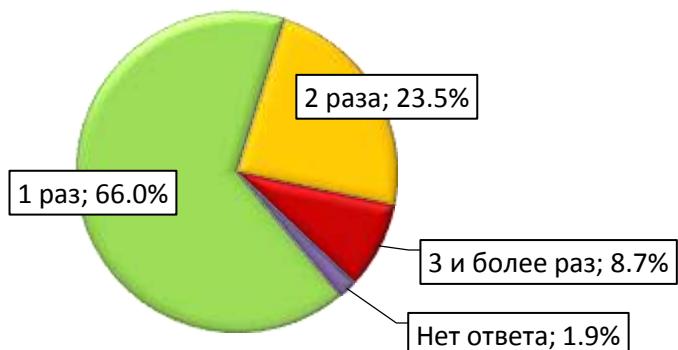


**Диаг. 2.4.5. Влияние наличия отдельного окна обслуживания по предварительной записи на использование возможности**



## 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 всех опрошенных**



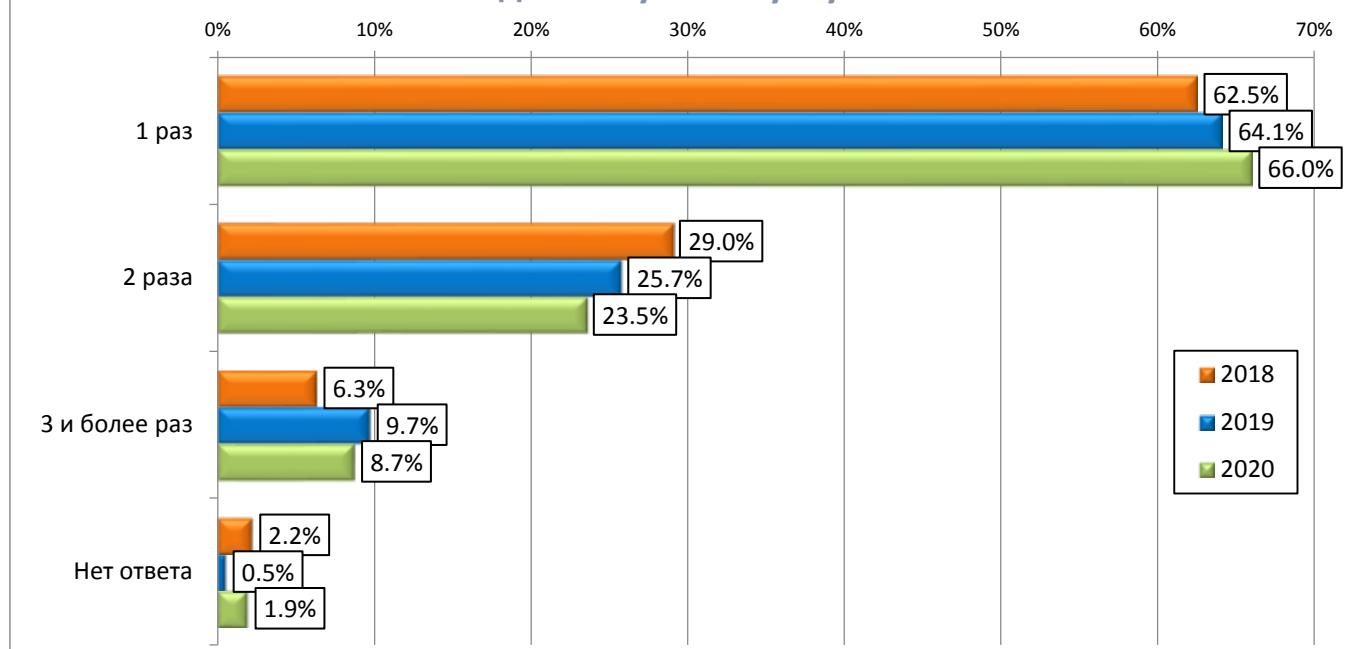
Свыше половины опрошенных получили государственную (муниципальную) услугу **за одно обращение** (66,0%).

Доля получивших необходимую услугу с первого раза несколько выше среди опрошенных, обратившихся через единый портал госуслуг (69,1% против 64,2% среди

тех, кто получил услугу в многофункциональном центре; 62,2% среди тех, кто получил услугу непосредственно в органе власти).

В муниципалитетах региона наиболее благоприятная ситуация с количеством обращений в орган власти или государственное (муниципальное) учреждение наблюдается в Покачах, Нижневартовском и Березовском районах, где получение услуги за одно обращение отметили 83-95% опрошенных жителей, а многократное обращение (3 и более раз) – менее 1,5%. Наименее благоприятная ситуация отмечается в Югорске и Советском районе, где получили госуслугу с первого раза 49-54% респондентов, с трех и более раз – 14-22% (см. диаг. 2.5.3).

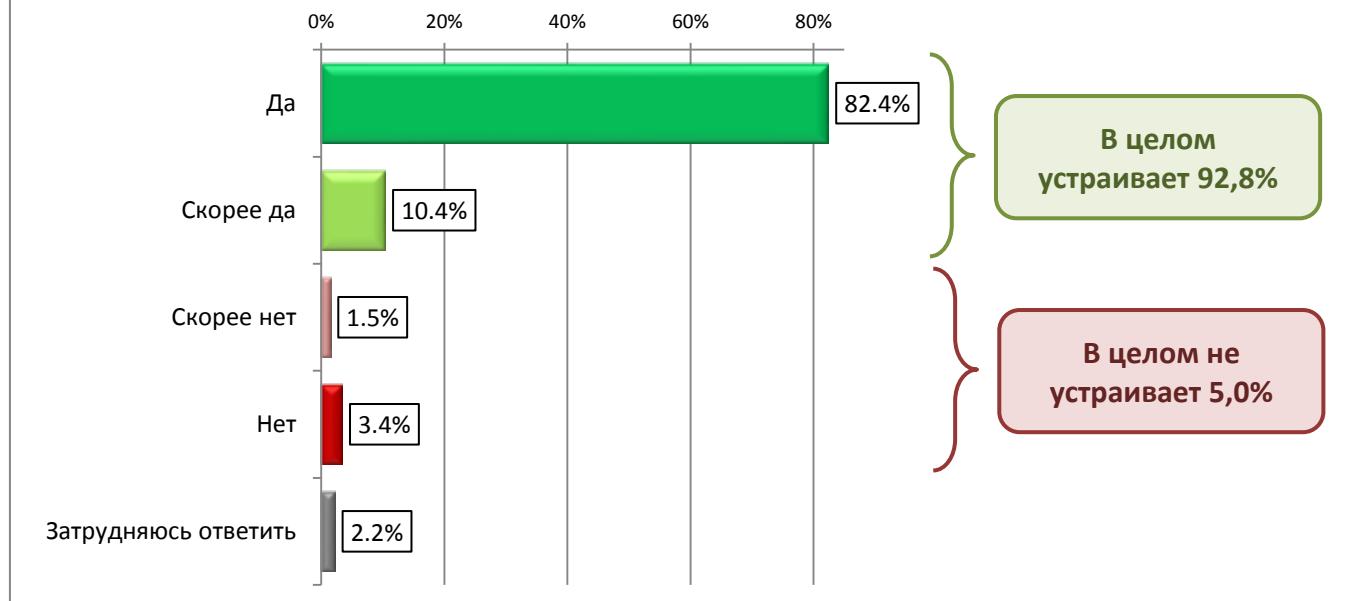
**Диаг. 2.5.2. Динамика количества обращений в орган власти для получения услуги**



В 2020 году фиксируется некоторое увеличение доли респондентов, получивших государственную (муниципальную) услугу за одно обращение (+1,9%). Снизилась доля опрошенных, которые смогли получить необходимую услугу со второго (-2,2%) и более (-1,0%) раз.

## 2.6. Удовлетворенность количеством обращений в орган власти

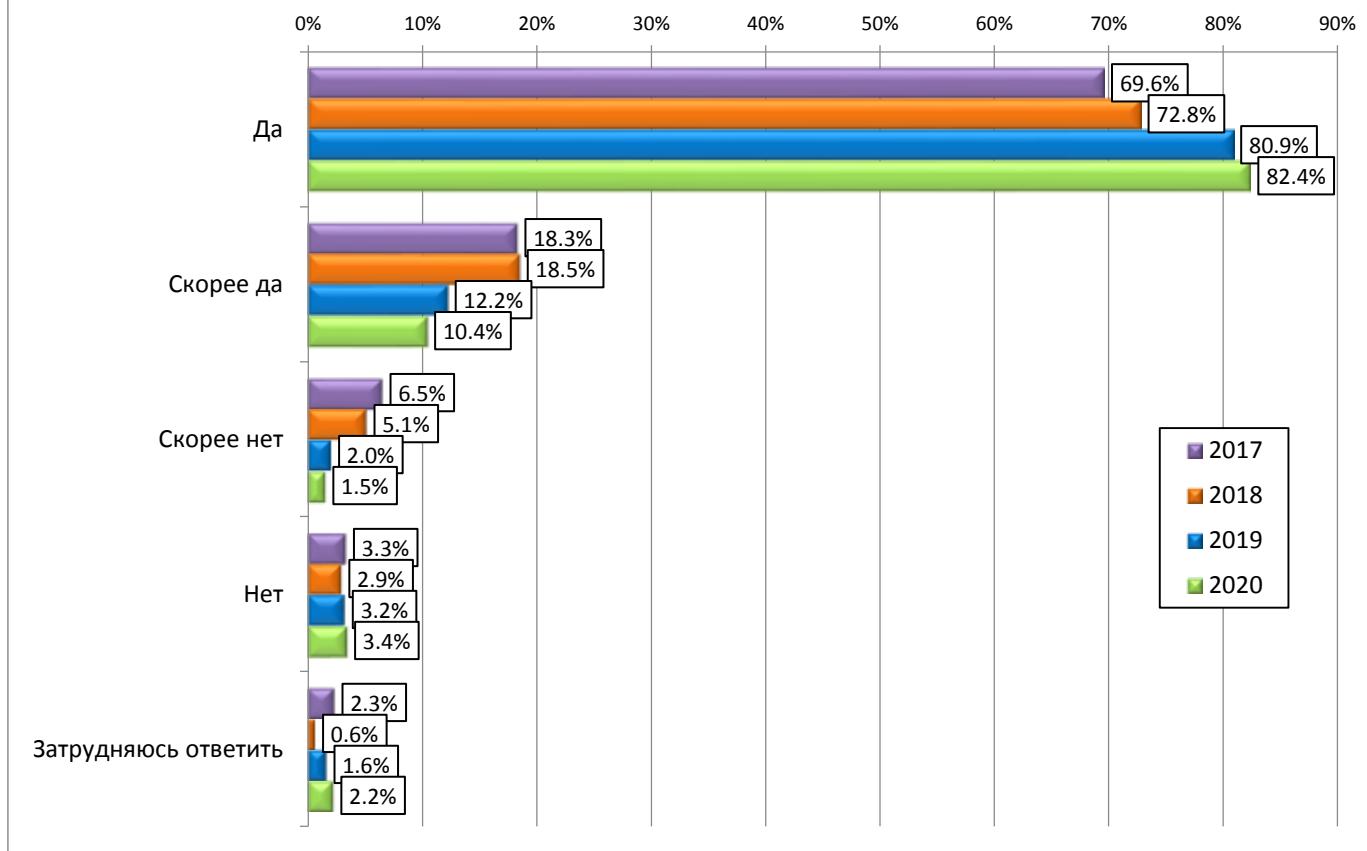
**Диаг. 2.6.1. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для получения указанной Вами услуги?, в % от всех опрошенных**



Подавляющее большинство опрошенных (92,8%) **в целом удовлетворены количеством обращений**, которое потребовалось сделать для получения государственной (муниципальной) услуги.

В территориальном разрезе максимальный уровень удовлетворенности количеством обращений в орган власти или государственное (муниципальное) учреждение наблюдается в Покачах, Нижневартовском, Кондинском, Белоярском и Октябрьском районах (99-100%). В меньшей мере довольны количеством обращений респонденты, проживающие в Пыть-Яхе, Нефтеюганском и Сургутском районах (78-85%).

**Диаг. 2.6.2. Динамика удовлетворенности количеством обращений в орган власти для получения услуги**



По сравнению с результатами замеров 2019 года фиксируется увеличение доли абсолютно удовлетворенных количеством обращений, которое потребовалось сделать для получения государственно (муниципальной) услуги (+1,5%), при снижении доли скорее удовлетворенных данным параметром (-1,8%). Поэтому доля в целом удовлетворенных количеством обращений в орган власти или государственное (муниципальное) учреждение не изменилась.

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

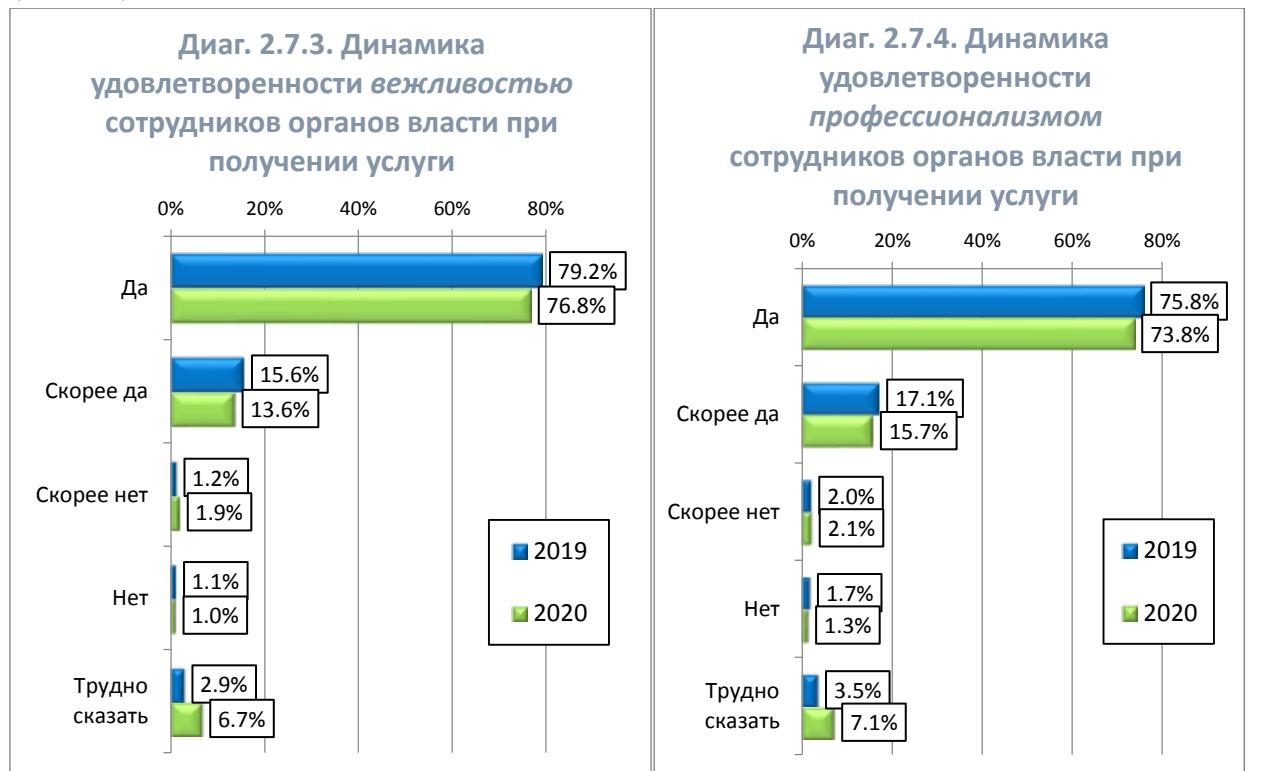
**Диаг. 2.7.1. Удовлетворены ли Вы вежливостью сотрудников органов власти (местного самоуправления), а также учреждений предоставляющих данную услугу?, в % от всех опрошенных**



**Диаг. 2.7.2. Удовлетворены ли Вы профессионализмом сотрудников органов власти (местного самоуправления), а также учреждений предоставляющих данную услугу?, в % от всех опрошенных**



В муниципалитетах автономного округа уровень удовлетворенностью качествами сотрудников соответствующих организаций выше среди опрошенных жителей Когалыма, Нижневартовска, Нижневартовского и Октябрьского районов (98-99%). В меньшей степени довольны вежливостью и профессионализмом работников респонденты из Лангепаса, Сургутского и Нефтеюганского районов (67-78%).



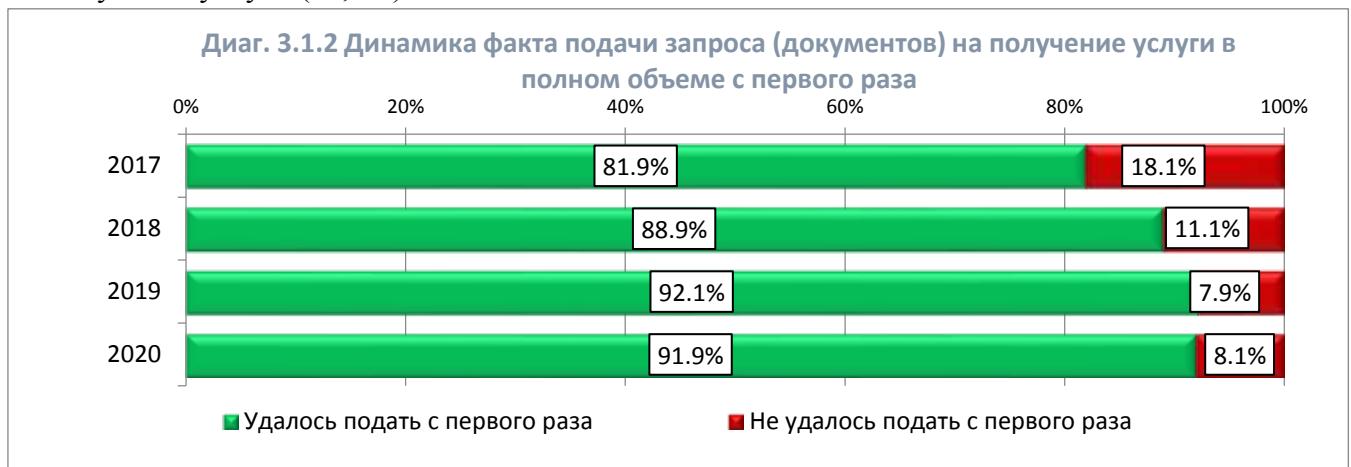
По сравнению с результатами прошлогодних замеров доля в целом удовлетворенных вежливостью сотрудников учреждений, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, сократилась на 4,4% («да» -2,4%, «скорее да» -2,0%). Сократилась и доля в целом довольных профессионализмом работников соответствующих организаций (-3,4%) («да» -2,0%, «скорее да» -1,4%). Сокращение ответивших так опрошенных произошло за счет роста доли затруднившихся ответить (+3,8% и +3,6% соответственно).

### 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 (91,9%).



Доля заявителей, которым удается с первого раза подать запрос на получение документов, в сравнении с прошлым годом остается стабильной (+0,2%).



**Смогли подать запрос на получение услуги с первого раза** чаще, чем в среднем по выборке, жители Кондинского (98,6%), Нижневартовского (98,3%) районов, Покачи (97,8%), Радужного (96,8%), а также Березовского района (97,3%).

**Не смогли подать запрос на получение услуги с первого раза** в большей степени проживающие в Нефтеюганском районе (16,3%), Советском районе (15,0%), Югорске (14,7%) и Сургуте (13,0%).

### 3.2. Проблемы при подаче документов

**Диаг. 3.2.1. Если не удалось, то почему?\***

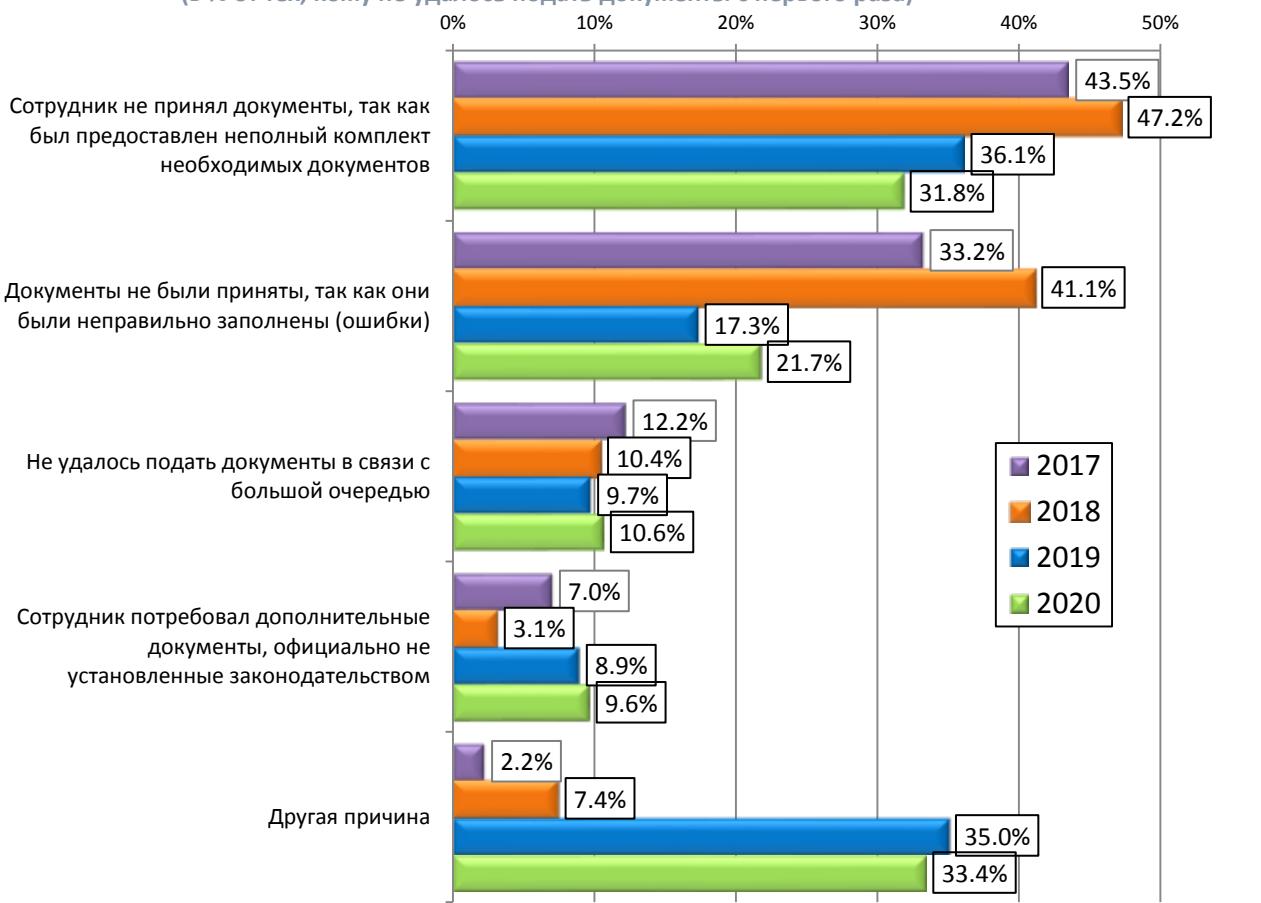
(в % от тех, кому не удалось подать документы с первого раза)



В сравнении с прошлым годом доля фактов отказа в получении услуги по причине неполного пакета необходимых документов уменьшилась на 4,3%. Доля случаев отказа по причине неправильного заполнения документов увеличилась на 4,4%.

**Диаг. 3.2.2. Динамика проблем при подаче документов**

(в % от тех, кому не удалось подать документы с первого раза)



*Из-за неполного пакета документов* не смогли решить свой вопрос с первого раза несколько чаще жители Белоярского района (66,3%), Лангепаса (65,7%), Октябрьского (65,6%), Березовского (63,6%) районов и Нягани (61,2%).

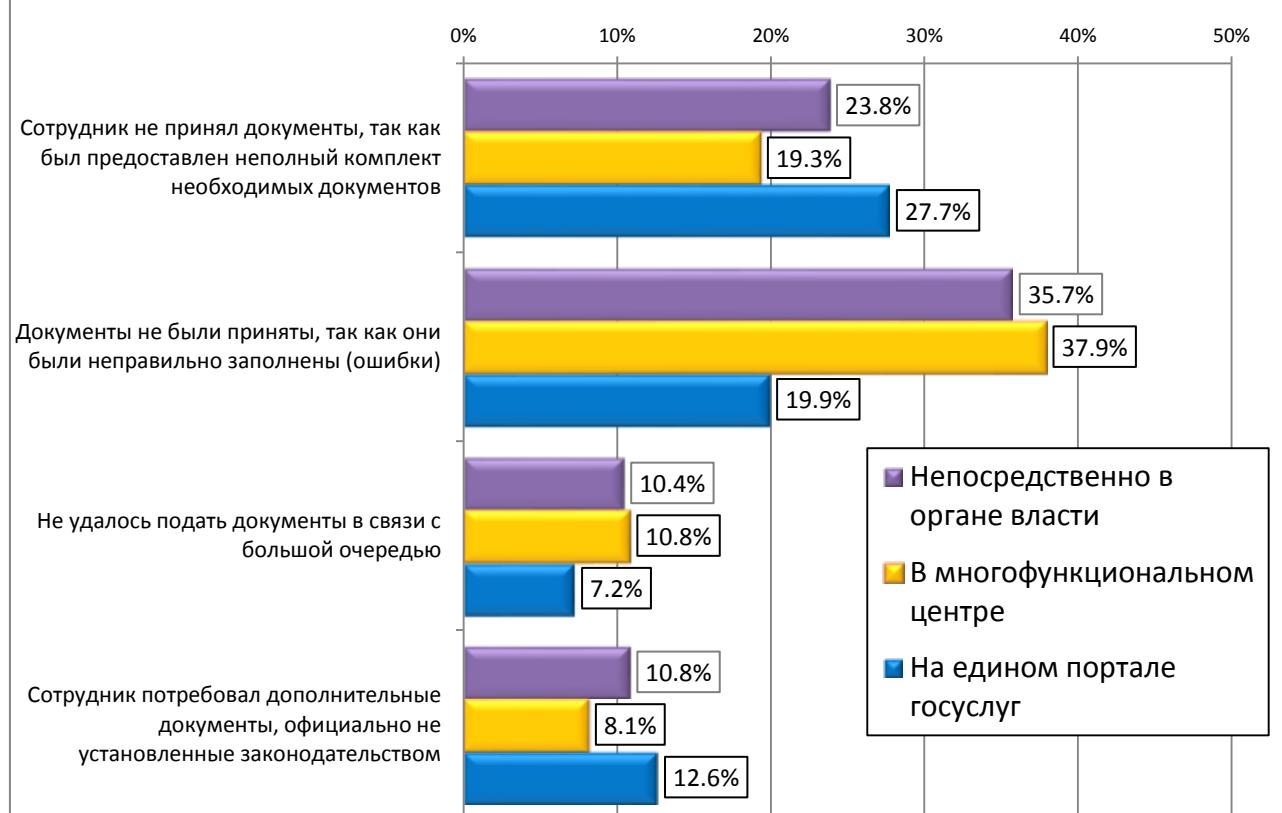
*Документы не были приняты из-за неверного заполнения* большей частью в Березовском районе (100%), Белоярском районе (49,5%), Нягани (34,1%), Октябрьском районе (33,3%), Радужном (33,3%) и Мегионе (33,3%).

Столкнулись с *большой очередью* преимущественно жители Кондинского района (64,6%), Покачей (61,6%), Мегиона (26,1%), Ханты-Мансийска (19,6%) и Ханты-Мансийского района (16,4%).

Указывали на *требование сотрудниками дополнительных документов, официально не установленных законодательством*, в первую очередь в Ханты-Мансийском (41,6%) и Советском (24,7%) районах, Лангепасе (13,9%) и Когалыме (13,0%).

**Диаг. 3.2.3. Проблемы при подаче документов, с учетом способа подачи документов**

(в % от тех, кому не удалось подать документы с первого раза)



Если рассмотреть способ подачи документов, то респонденты, обращавшиеся в МФЦ и непосредственно в органы власти, чаще сталкивались с проблемой неправильного заполнения документов (37,9% и 35,7% соответственно), тогда как при подаче документов через единый портал госуслуг, преимущественно причиной отказа в получении услуги является неполный комплект документов (27,7%).

### 3.3. Перечень недостающих документов

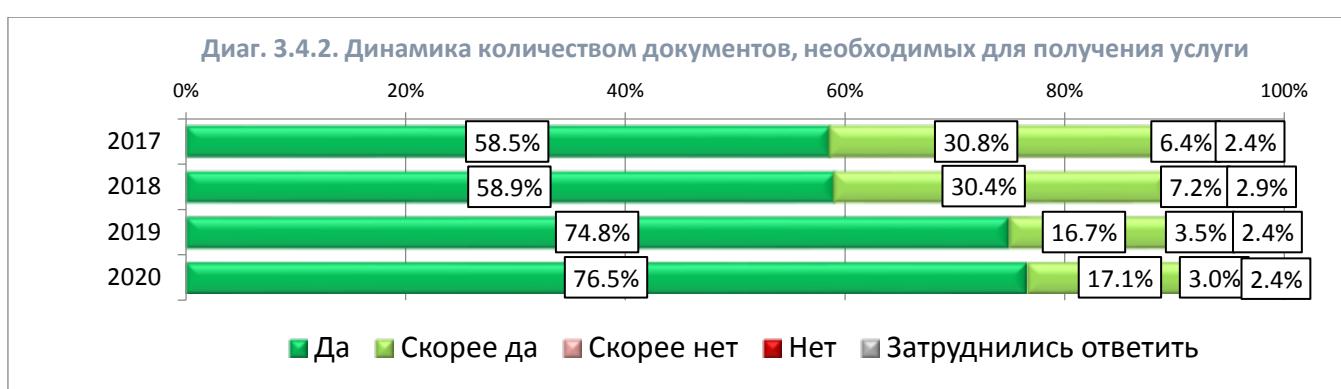
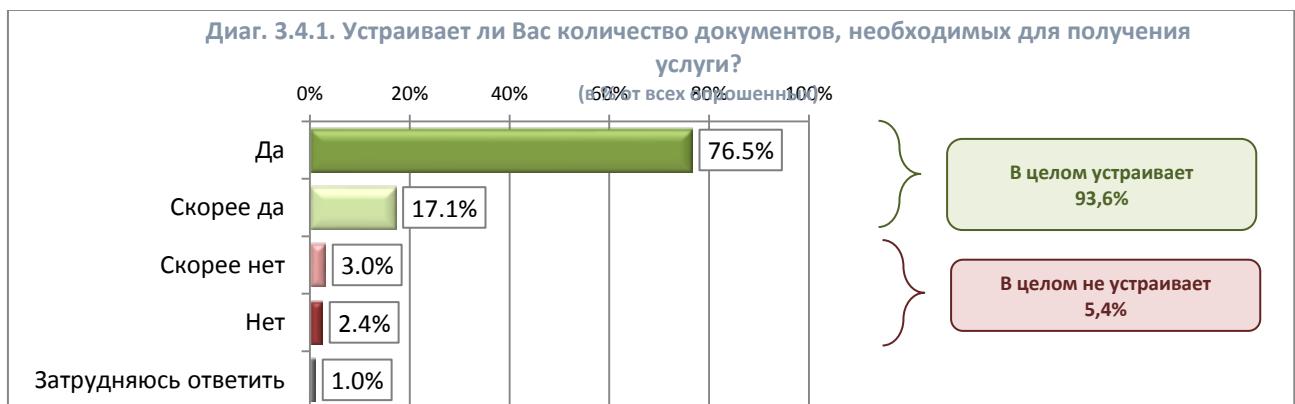
Респондентам задавался вопрос: «Если Вам потребовались **дополнительные документы, официально не установленные**, то какие? Укажите название документа и органа власти (учреждения), предоставляющего данный документ, а также стоимость и время, затраченные на получение данного документа».

**Наиболее запрашиваемыми документами** являются различные справки: справка о доходах, справки с настоящего и предыдущего места работы, из ЖЭУ, УФМС, из детских образовательных учреждений, справки об алиментах.

**Стоймость** указанных документов варьируется от 250 руб. до 8500 руб. До 1000 руб. опрошенные потратили на оплату госпошлины и справки (250-361 руб.).

**По времени, затраченному на получение**, выделяются справка о стаже из г. Ташкента (120 дней) и уведомление о закрытии ИП (60 дней).

### 3.4. Удовлетворенность количеством документов



В сравнении с 2019 годом доля тех, кого устраивает количество документов, увеличилась на 2,1%.

**Довольны количеством документов**, необходимых для получения услуги, в большей мере респонденты 18-34 лет (94,7%); учащиеся (97,6%); обеспеченные (96,0%), респонденты с высшим, незаконченным высшим образованием (94,7%).

**Не довольны количеством документов** в чаще других пенсионеры (6,8%), безработные, домохозяйки (6,9%), ведущие предпринимательскую деятельность (8,7%), бедные (10,2%).

В территориальном разрезе **довольны количеством требуемых документов** несколько чаще, чем в среднем по выборке, жители Октябрьского (99,0%), Белоярского (98,9%) и Нижневартовского (98,5%) районов, Когалыма (98,0%) и Урая (98,0%).

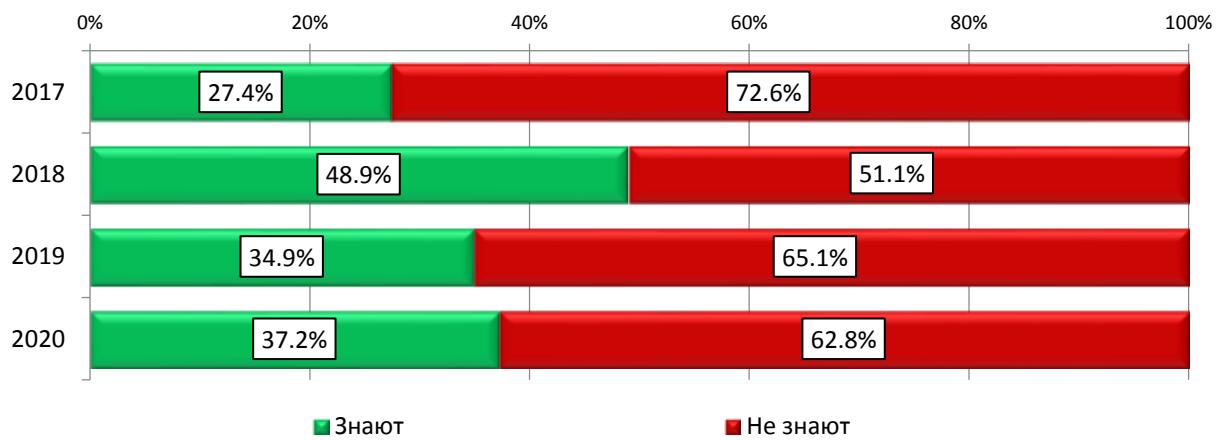
**Неудовлетворенность количеством требуемых документов** отмечается чаще в Мегионе (16,6%), Ханты-Мансийском районе (9,7%), Нягани (9,4%) и Лангепасе (8,6%).

### 3.5. Информированность о запрете требования некоторых документов

Диаг. 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)



Диаг. 3.5.2 Динамика информированности о запрете требования некоторых документов



В сравнении с 2019 годом уровень информированности о запрете требования некоторых документов снизился на 2,3%.

**Информированы о запрете** в основном лица 35-54 лет (39,9%), респонденты с высшим или незаконченным высшим образованием (45,0%), работающие (37,1%), наемные работники (39,9%), обеспеченные (46,5%).

**Не информированы о запрете** в большей степени респонденты 55 лет и старше (66,2), пенсионеры (71,6%), лица со средним специальным и средним общим образованием (67,0% и 73,7%, соответственно), безработные, домохозяйки (68,9%), бедные (73,6%).

Количество информированных и неинформированных о запрете значительно различается и по территориям. Так, знают о запрете чаще других в Покачах,

Кондинском районе, Урае и Октябрьском районе (более 50%), а в Нижневартовске, Радужном, Когалыме и Советском районе доли информированных не превышают 30%.



### 3.6. Информированность о регламенте порядка предоставления услуги





Уровень информированности о регламенте порядка предоставления услуги в сравнении с 2019 годом остается стабильным. Доля неинформированных респондентов практически не изменилась.



В территориальном разрезе *хорошо информированы о регламенте предоставления услуги* в первую очередь жители Белоярского района (46,7%), Радужного (45,6%), Нижневартовского района (41,0%), Сургутского района (40,6%) и Сургута (38,6%).

*Приблизительно знакомы с порядком* чаще в Березовском районе (62,1%), Мегионе (56,5%), Октябрьском районе (55,8%) и Покачах (54,9%).

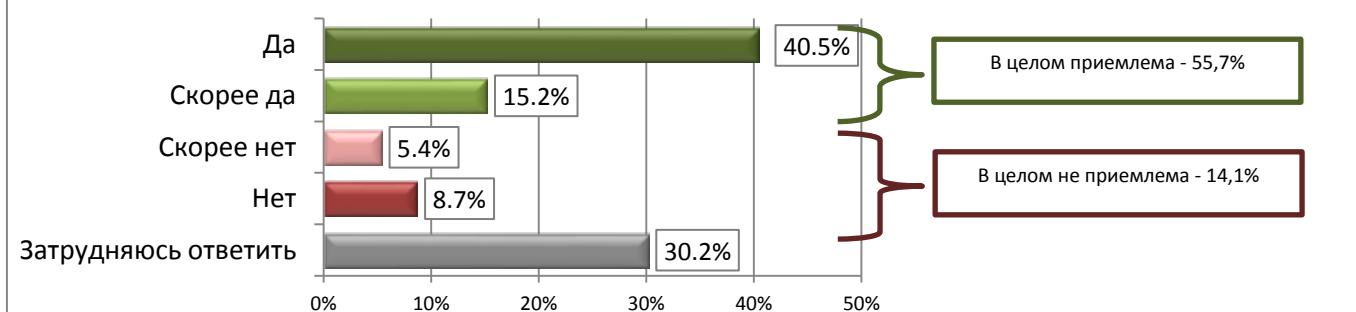
*Не знают порядок предоставления услуги* в большей мере жители Когалыма (58,6%), Нефтеюганска (48,6%), Советского района (48,4%), Пыть-Яха (47,9%) и Нижневартовска (45,1%).



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

### 4.1. Оценка величины государственной пошлины за услугу

Диаг. 4.1.1. Если получение услуги предполагало уплату государственной пошлины, то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма пошлины?, в % от всех опрошенных





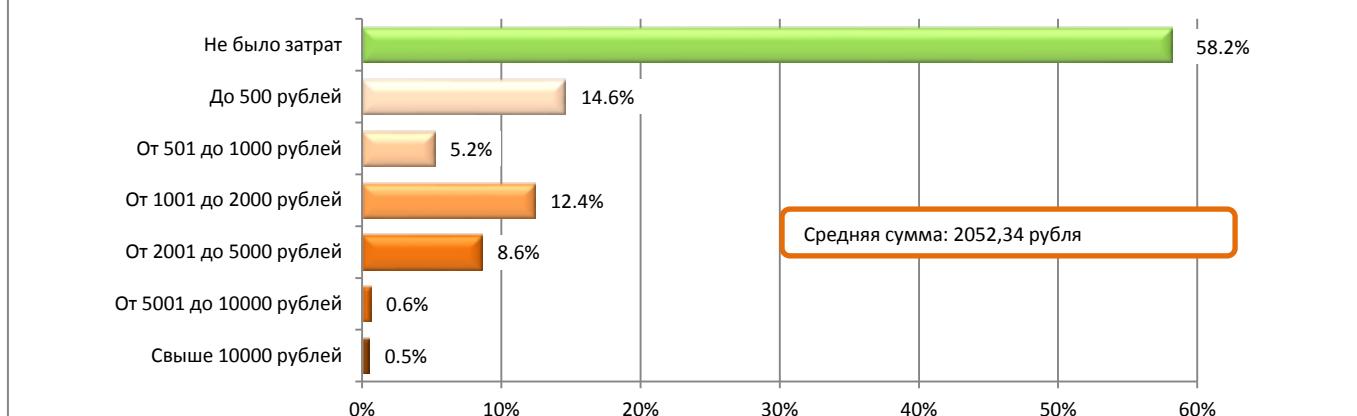
На приемлемую величину государственной пошлины чаще всего указывали мужчины (60,5%), представители возрастной группы от 18 до 54 лет (58,6% в среднем), лица с высшим или неоконченным высшим образованием (60,8%), респонденты, относящиеся к обеспеченным по оценке своего материального положения (66,0%), участники опроса, являющиеся наемными работниками (61,2%). Кроме того, о приемлемой величине госпошлины чаще свидетельствовали лица, получившие услуги через единый портал госуслуг (59,3%) и в соответствующем органе власти (65,2%), а также те, кто получал услугу в 2019 году (60,0%).

Мнение о том, что величина госпошлины не приемлема, высказывали преимущественно представители старшей возрастной группы – 55 лет и старше (43,8%), лица, относящиеся к категории бедных по оценке своего материального положения (41,4%), безработные, домохозяйки (45,7%), пенсионеры (38,1%), а также респонденты, ведущие предпринимательскую деятельность (21,5%) и обращавшиеся за услугами, связанными с предпринимательской деятельностью (18,1%).

В территориях о приемлемой величине госпошлины за полученную услугу высказываются преимущественно опрошенные жители Белоярского (92,3%) и Октябрьского (77,0%) районов, а также города Покачи (73,3%). Противоположного мнения чаще других придерживаются респонденты из Березовского района (42,4%), а также Мегиона (21,9%), Сургута (20,7%), Лангепаса (19,7%) и Ханты-Мансийского района (20,3%).

## 4.2. Оценка общих материальных затрат при получении услуги

**Диаг. 4.2.1. Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги из расчета «одна услуга - один человек»?, в % от всех опрошенных**



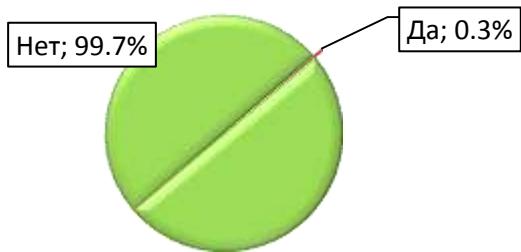
Более половины респондентов (58,2%) указали, что **не потратили средств на получение услуг**. Однако, это на 9,7% меньше по сравнению с 2019 годом.

В территориях самые высокие средние значения показателя зафиксированы в Ханты-Мансийске (4454,2 рубля), Радужном (2856,2 рублей), Нефтеюганске (2721,4 рубль), а также в Нефтеюганском районе (3219,8 рублей).

Наиболее низкими средними затратами при получении услуги отличаются Пыть-Ях (1486,8 рублей), Нижневартовск (1440,9 рублей), а также Октябрьский (1481,3 рубль), Белоярский (1447,0 рублей) и Ханты-Мансийский (1213,9 рублей) районы.

#### 4.3. Оценка коррупционной составляющей при получении услуги

**Диаг. 4.3.1. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата "в конверте") или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?, в % от всех опрошенных**



Абсолютное большинство опрошенных (99,7%) отметили, что им **не приходилось при оформлении документов выплачивать негласно денежное вознаграждение или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур**. На наличие коррупционной составляющей указали лишь 0,3% респондентов.

По сравнению с замером 2019 года изменения в значениях данного показателя не зафиксировано.

#### 4.3.2 Динамика оценки коррупционной составляющей при получении услуги



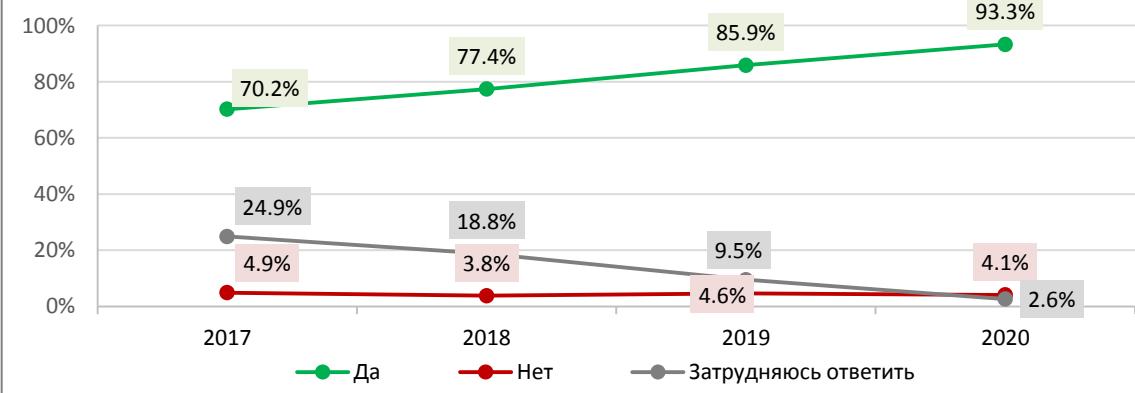
### Глава V. Параметры затраченного времени в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги

#### 5.1. Оказание услуг в срок

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



#### 5.1.2. Динамика оказания услуги в срок



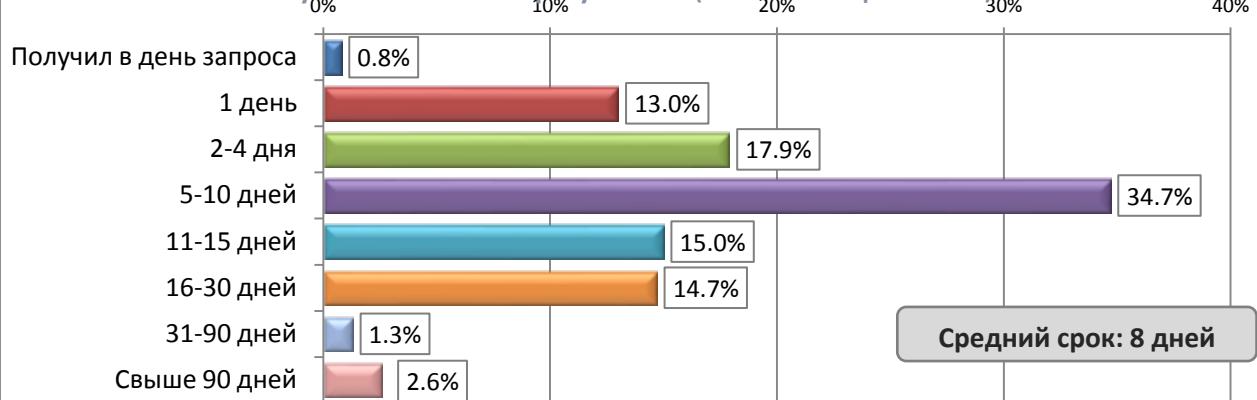
За последние 4 года фиксируется положительная динамика – повышение уровня оказания услуг в срок (с 70,2% в 2017 году до 93,3% в 2020). Однако доля респондентов, получивших услуги не в срок, находится примерно на одном уровне (3,8%-4,9%). Отмечается снижение доли затруднившихся ответить практически в 10 раз (с 24,9% в 2017 году до 2,6% в 2020). Возможно, это связано с ростом информированности получателей услуг о сроках их предоставления.

#### Оказание услуг в срок в зависимости от вида услуг (в таблице представлены виды услуг, которыми воспользовались более 3,0% опрошенных)

В целом по массиву	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	96,0%	2,6%	1,4%
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)	95,5%	2,7%	1,7%
Регистрация по месту жительства (пребывания)	95,2%	3,6%	1,2%
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	95,0%	3,3%	1,6%
Выплата пособий по уходу за ребенком	94,8%	2,1%	3,1%
Получение заграничного паспорта	94,4%	2,8%	2,8%
Денежная компенсация за междугородный проезд	94,1%	2,0%	3,9%
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	92,0%	5,5%	2,5%
Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов	91,8%	5,6%	2,6%
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	91,1%	4,9%	4,0%
Подача налоговой декларации	90,6%	5,3%	4,1%
Оформление (перерасчет) пенсии	90,2%	5,7%	4,1%

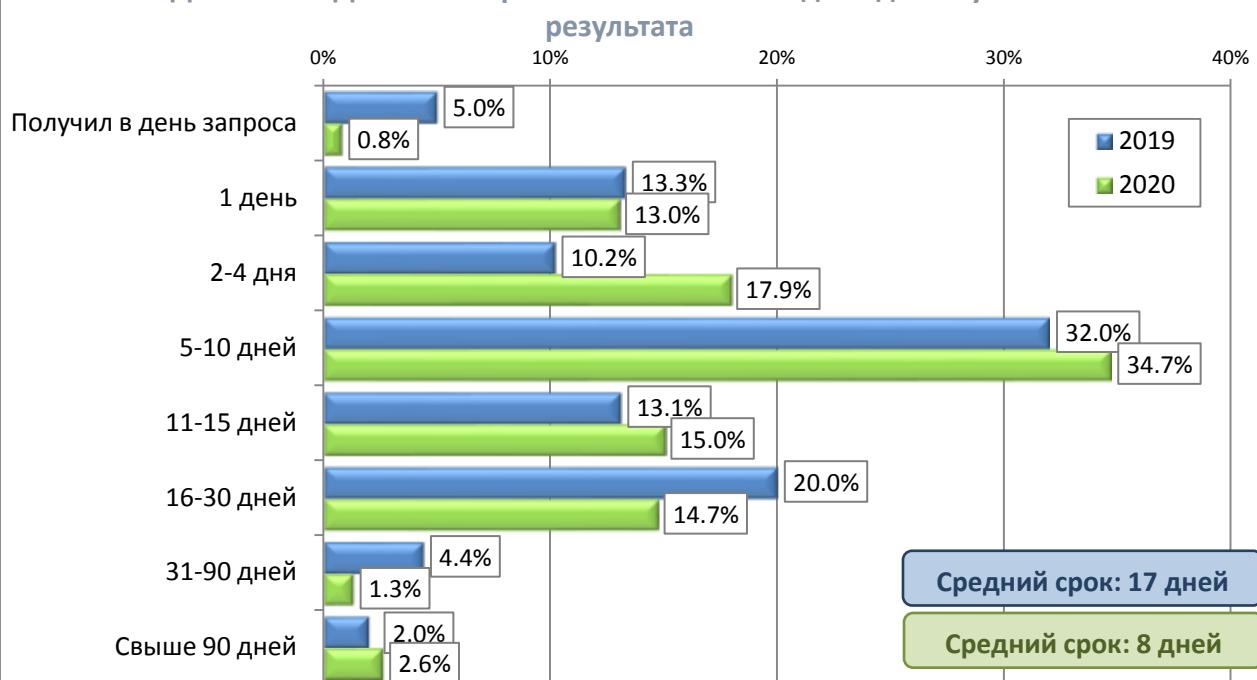
## 5.2. Время с момента подачи до получения результата

**Диаг. 5.2.1. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в орган власти (учреждение) до получения конечного результата? (в % от всех опрошенных)**



Динамика времени ожидания результата положительная. Отмечается сокращение среднего срока с 17 дней в 2019 году до 8 дней в 2020 (-9 дней). Снизилась доля респондентов, ожидающих результат в течение 16-30 дней (-5,3%) и 31-90 дней (-3,1%), и увеличилась доля тех, кто ожидает 2-4 дня (+7,7%), 5-10 дней (+2,7%), 11-15 дней (+1,9%). Однако снизилась часть опрошенных, которые получают результат в день обращения (-4,2%).

**Диаг. 5.2.2. Динамика времени с момента подачи до получения результата**



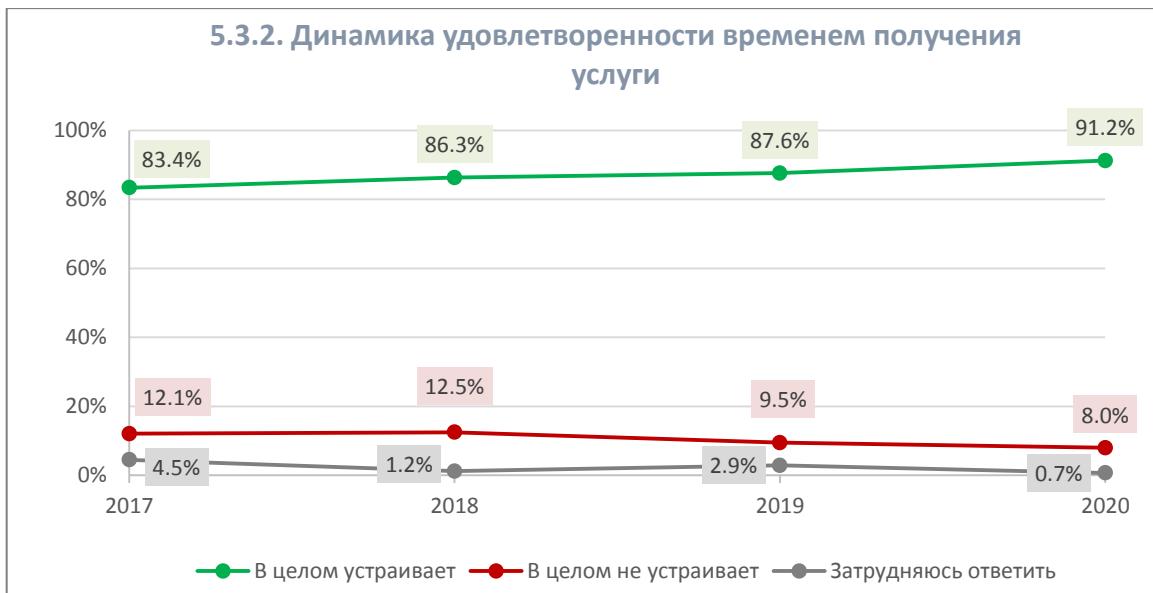
**Время с момента подачи до получения результата по территориям**

	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>0,8%</b>	<b>13,0%</b>	<b>17,9%</b>	<b>34,7%</b>	<b>15,0%</b>	<b>14,7%</b>	<b>1,3%</b>	<b>2,6%</b>
Когалым		56,3%	27,3%	7,1%	4,1%	2,3%	1,3%	1,6%
Покачи		23,0%	25,2%	28,1%	11,9%	10,9%	0,4%	0,5%

Урай		22,1%	22,6%	28,4%	13,6%	12,0%	0,3%	1,0%
Березовский район		20,6%	19,3%	41,3%	10,7%	7,0%	0,5%	0,5%
Югорск	1,4%	17,8%	23,9%	31,0%	11,1%	12,5%	0,4%	1,9%
Нижневартовск		16,3%	15,2%	27,5%	23,2%	14,9%	2,0%	0,9%
Нижневартовский район		15,4%	8,0%	36,3%	27,2%	12,5%	0,6%	
Белоярский район		13,4%	23,6%	31,2%	17,2%	13,5%		1,0%
Октябрьский район		11,2%	33,6%	30,1%	5,5%	18,6%	1,0%	
Сургутский район	2,0%	11,0%	16,9%	36,5%	12,4%	17,1%		4,2%
Пыть-Ях	1,0%	10,9%	20,3%	38,6%	13,2%	8,7%	2,3%	5,0%
Кондинский район		10,6%	11,3%	47,9%	14,1%	12,1%		4,1%
Советский район	4,7%	9,7%	25,8%	29,5%	10,7%	15,9%	1,9%	1,9%
Нефтеюганский район	1,2%	9,0%	17,5%	37,5%	17,6%	10,5%	2,1%	4,7%
Лангепас		8,8%	4,9%	44,4%	12,4%	24,5%	1,2%	3,8%
Нягань		8,0%	16,4%	45,5%	14,3%	12,3%	2,4%	1,1%
Ханты-Мансийск	1,3%	7,7%	17,8%	35,9%	12,3%	18,8%	2,1%	4,1%
Нефтеюганск	1,9%	7,5%	15,0%	37,6%	19,3%	16,1%	1,1%	1,5%
Радужный		5,9%	26,3%	50,3%	9,4%	6,1%	0,8%	1,1%
Сургут	0,4%	5,2%	14,3%	33,5%	20,7%	20,1%	1,2%	4,7%
Ханты-Мансийский район	1,8%	4,9%	8,4%	35,6%	14,0%	25,7%	1,2%	8,6%
Мегион		1,8%	9,9%	41,9%	18,3%	21,7%	3,4%	2,9%

### 5.3. Удовлетворенность временем получения услуги





Динамика удовлетворенности временем получения услуг постепенно повышается с 83,4% в 2017 году до 91,2% в 2020 (+3,7%). Неудовлетворенность временем получения услуг снижается с 2018 года (-1,4% за последний год).

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



По сравнению результатами замера в 2019 году отмечаются положительные изменения в динамике времени ожидания. Увеличилась доля тех, кто вообще не стоял в очереди (+5,4%), а также немного снизились доли тех, кто был в очереди какое-либо время (от -0,3% до -1,7%). Среднее время ожидания осталось практически таким же.

Лидерами по обслуживанию без очередей являются Березовский (82,0%), Октябрьский (63,8%) и Кондинский (58,0%) районы, Нягань (56,8%), Покачи (47,7%).

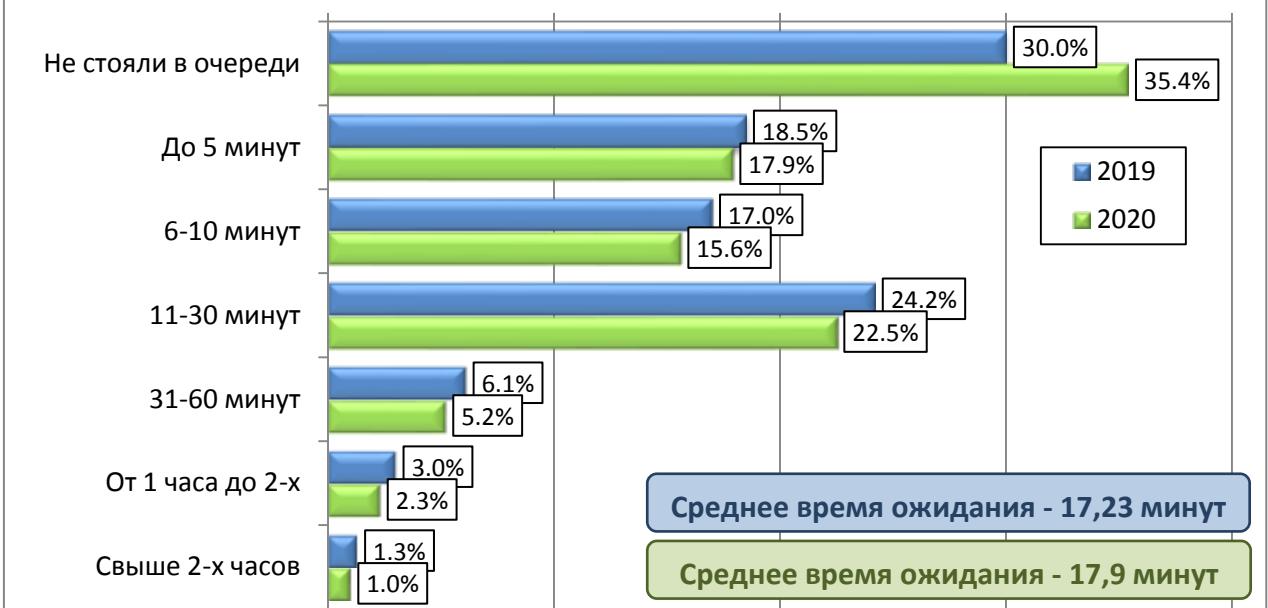
Ожидание составило более полчаса чаще в:

Ханты-Мансийске (31-60 мин. – 12,6%; 1-2 ч. – 7,9%) и Ханты-Мансийском районе (31-60 мин. – 7,9%; 1-2 ч. – 6,5%);

Сургуте (31-60 мин. – 9,6%; 1-2 ч. – 4,7%) и Сургутском районе (31-60 мин. – 6,8%);

Нефтеюганске (31-60 мин. – 7,6%; 1-2 ч. – 4,6%) и Нефтеюганском районе (31-60 мин. – 12,6%; 1-2 ч. – 4,7%).

Диаг. 5.4.2. Динамика времени ожидания в очереди на подачу запроса (документов)



Диаг. 5.4.3. 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** ниже, чем при подаче заявления/документов – в среднем 13,24 минут. При этом 42,0% опрошенных вообще не стояли в очереди.

По сравнению с результатами исследования 2019 года заметны негативные изменения. Уменьшилась доля тех, кто не стоял в очереди (-5,5%); и увеличились доли тех, кто провел в очереди до 5 минут (+3,0%) или 6-10 минут (+2,2%). Среднее время ожидания увеличилось на 2,15 минуты с 11,09 минут в 2019 году до 13,24 минут в 2020.

Лидируют в отсутствии очередей снова Березовский (88,6%), Кондинский (64,0%), Октябрьский (58,1%) районы, а также Лангепас (61,7%) и Мегион (61,2%).

Находились в очереди 31-60 минут в большей мере снова в Ханты-Мансийске (8,8%); Сургуте и Сургутском районе (7,4% и 5,3%, соответственно); Нефтеюганске и Нефтеюганском районе (7,3% и 7,6%).

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

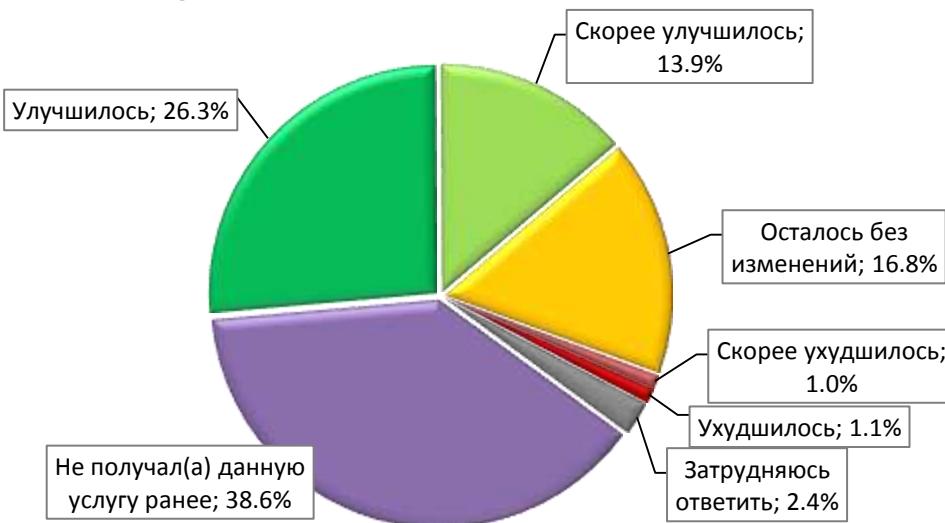
**Диаг. 5.5.1. Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой? в % от всех опрошенных**  
**Время ожидания в очереди на подачу запроса/документов**



Заметна положительная динамика увеличения доли абсолютно удовлетворенных временем ожидания в очереди на подачу документов с 56,4% в 2017 году до 75,9% в 2020 году. А также уменьшение долей скорее удовлетворенных, скорее не удовлетворенных и абсолютно не удовлетворенных.

## 5.6. Оценка опыта получения услуги в прошлом

**Диаг. 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**

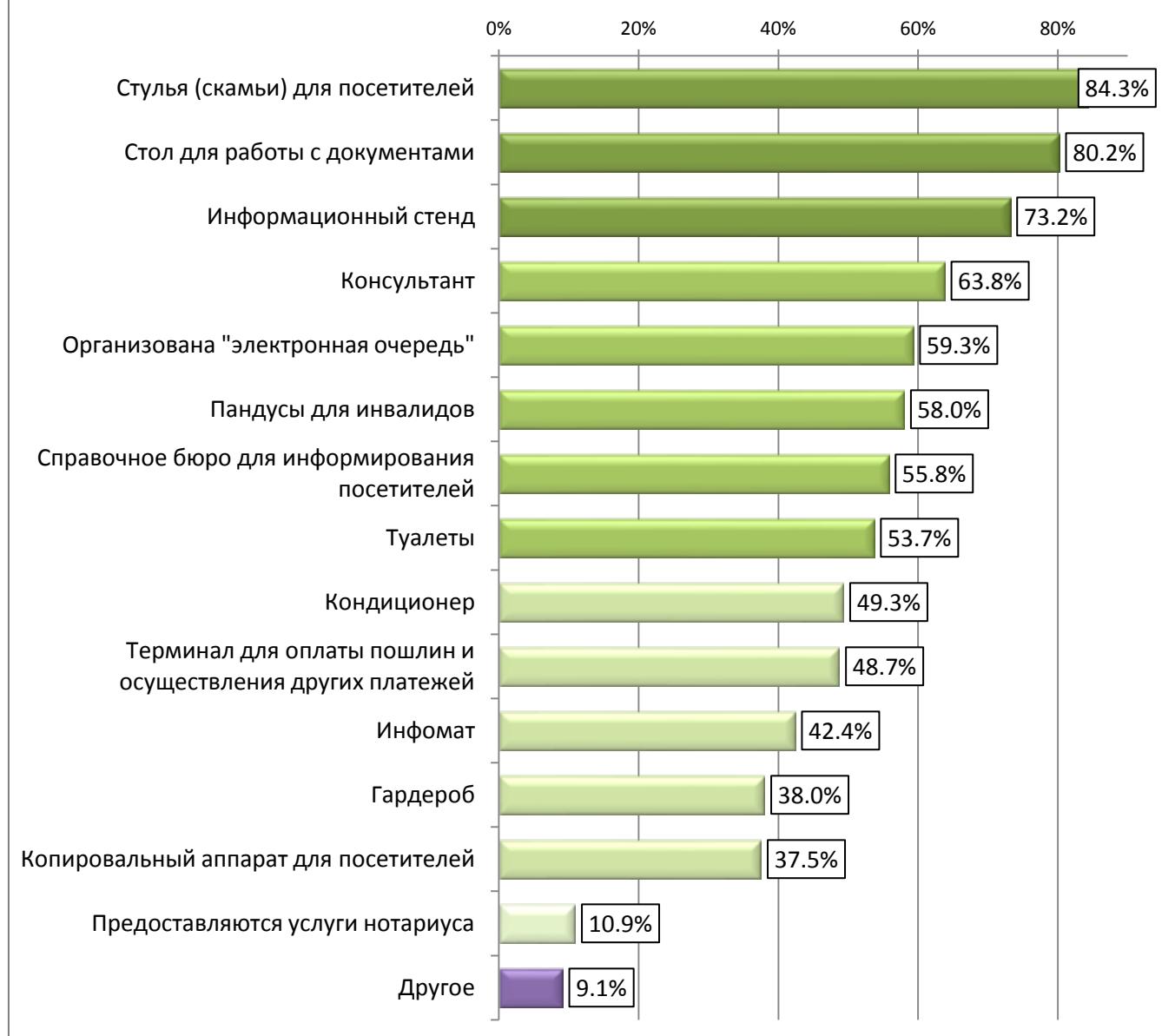


Об ухудшении качества предоставляемых услуг чаще говорили в Нефтеюганске и Нефтеюганском районе (6,6% и 8,4%, соответственно); Сургуте и Сургутском районе (7,9% и 5,8%, соответственно); Ханты-Мансийске (7,3%), Нижневартовске (6,6%), Пыть-Яхе (6,1%), Югорске (5,4%) и Советском районе (5,9%).

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

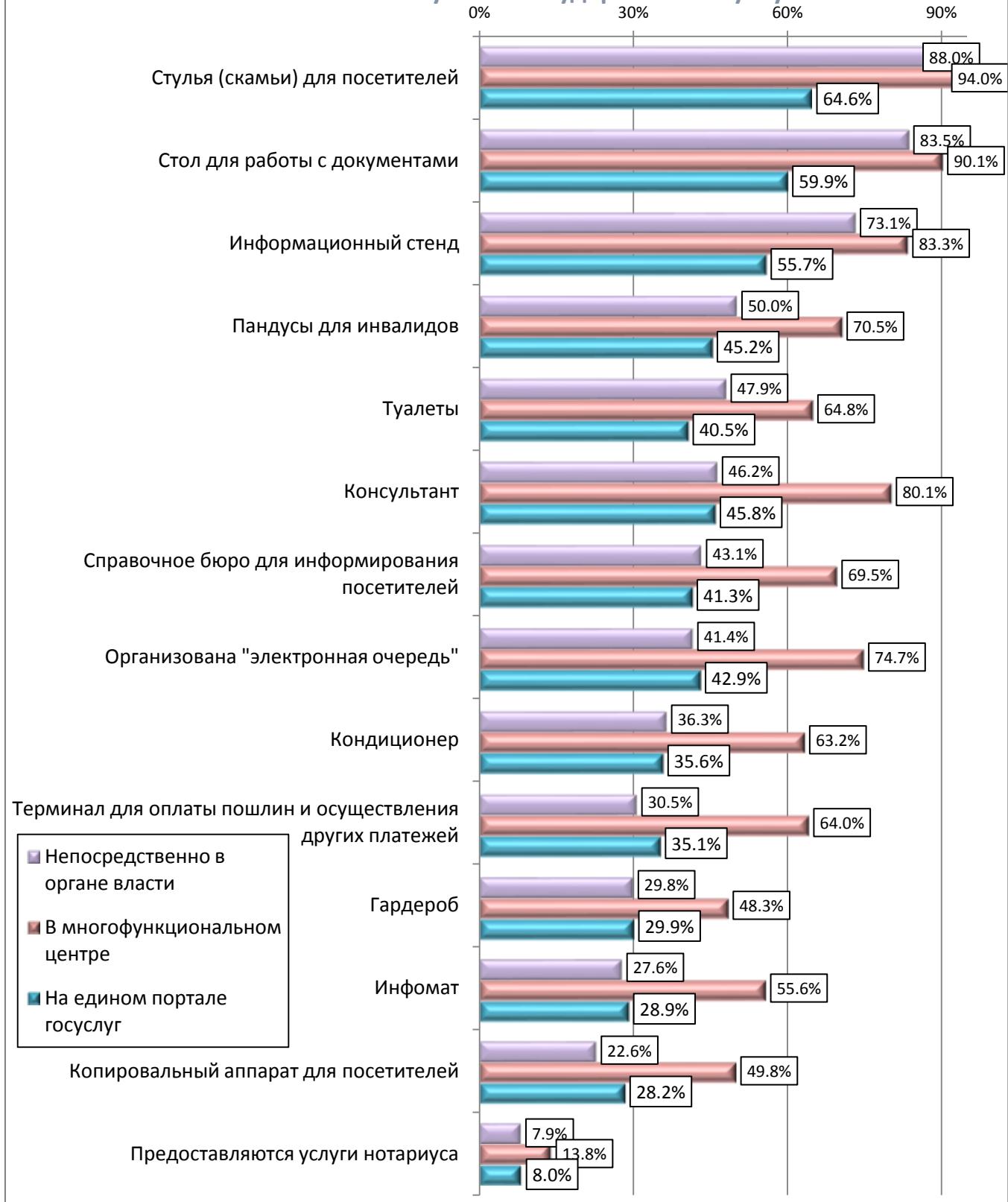
### 6.1. Условия в помещении

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



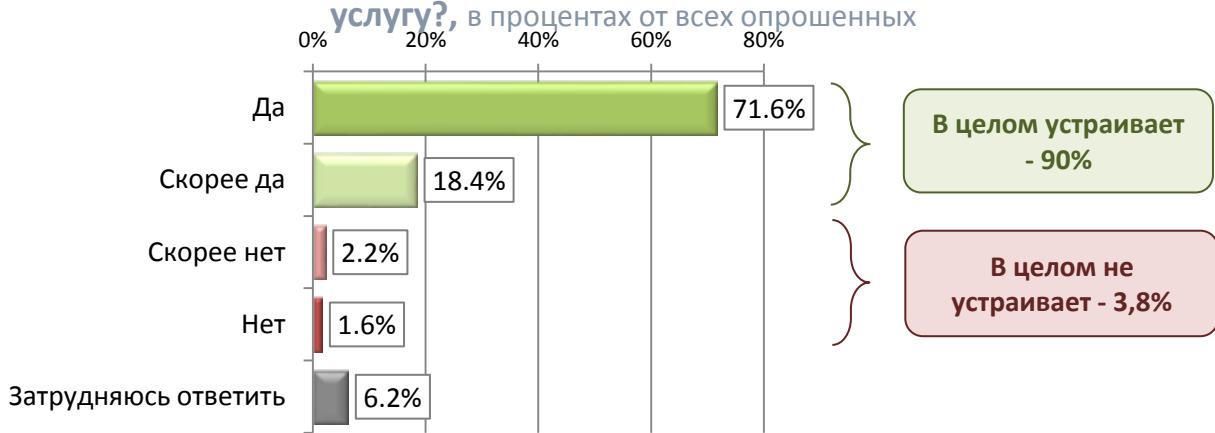
Более 80% помещений органов власти или местного самоуправления укомплектованы самым необходимым: *стол для работы с документами* (80,2%) и *стулья (скамейки) для посетителей* (84,3%). Однако стоит обратить внимание, что 15,7% респондентов сказали о том, что стульев в помещении не было. То есть в случае ожидания для посетителей возникает дискомфорт. Отсутствие столов и стульев чаще отмечали респонденты, получающие услугу в органе власти, нежели в МФЦ (см. диаграмму 6.1.2).

**Диаг. 6.1.2. Оценка условий в помещении в зависимости от способа получения государственной услуги**



## 6.2. Удовлетворенность условиями ведения приема посетителей

**Диаг. 6.2.1. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?, в процентах от всех опрошенных**



В сравнении с 2019 годом ситуация с удовлетворенностью условиями ведения приема существенно не изменилась: все изменения в пределах ошибки выборки. Но в целом можно отметить, что есть тенденция к увеличению доли респондентов, полностью удовлетворенных условиями ведения приема.

## 6.3. Трудности, возникшие при получении услуги

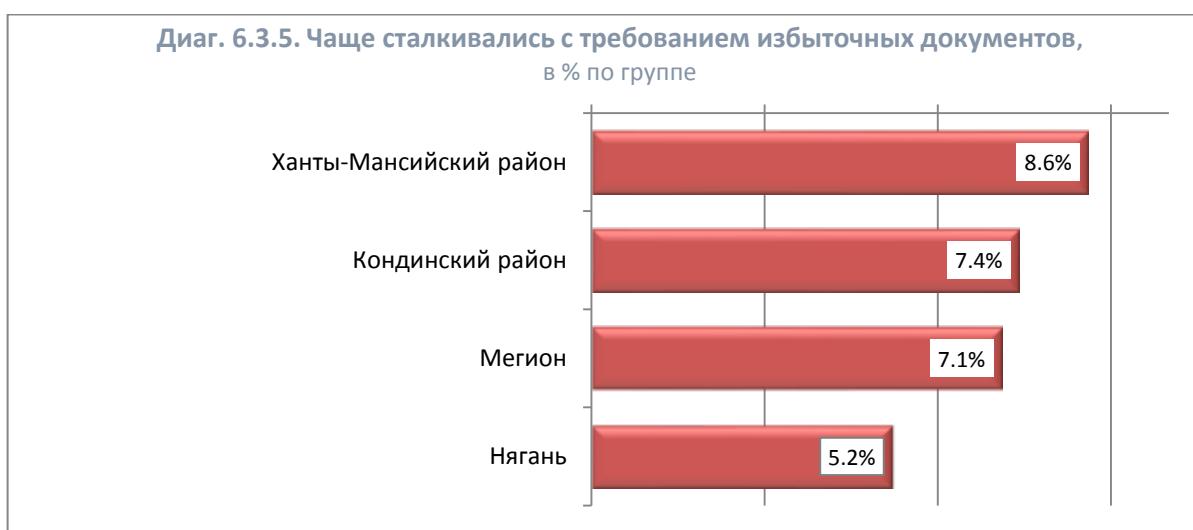
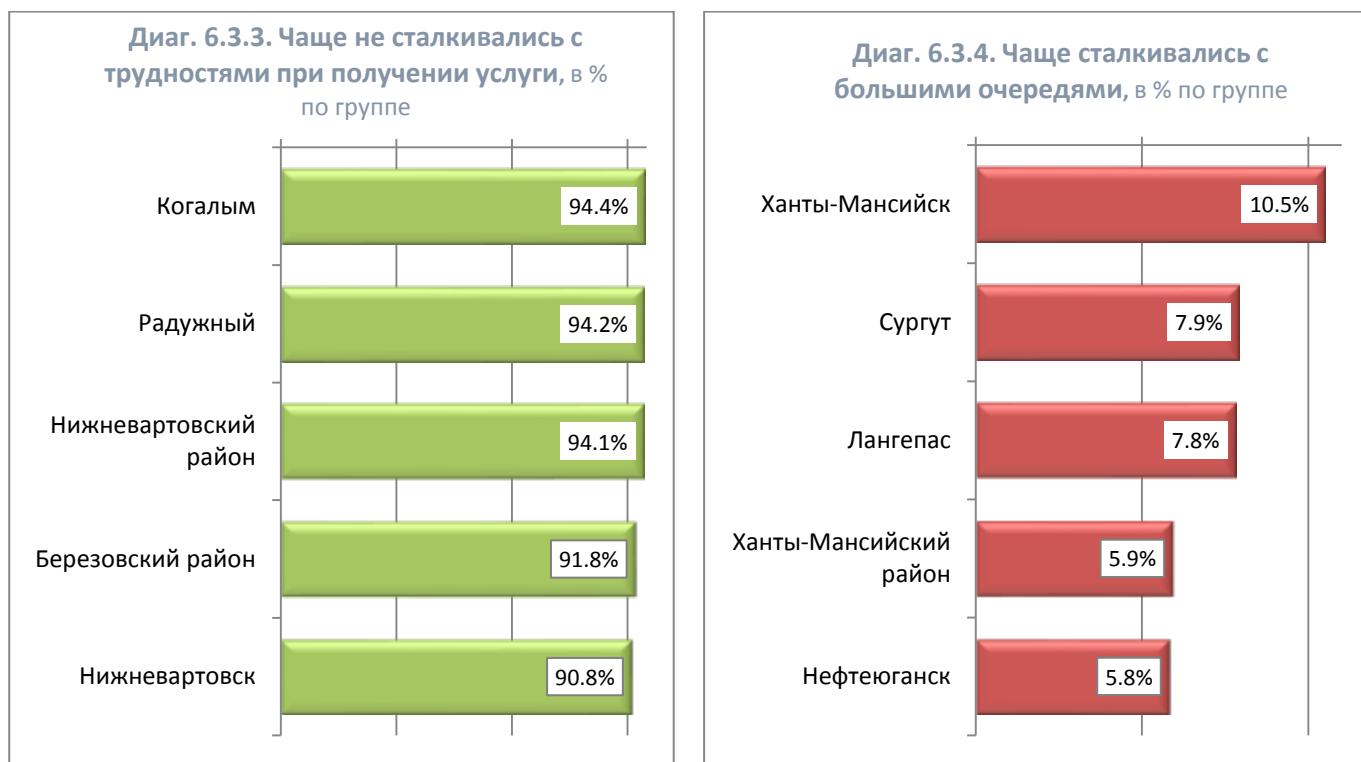
**По территориальным характеристикам** чаще, чем в среднем по выборке, не сталкивались с проблемами получения той или иной услуги жители Когалыма (94,4%), Радужного (88,7%), Нижневартовска (90,8%) и Нижневартовского района (94,1%), а также респонденты из Березовского района (91,8%).

С большими очередями сталкивались преимущественно жители Ханты-Мансийска (10,5%), Сургута (7,9%) и Лангепаса (7,8%).

С требованием избыточных документов, сведений чаще сталкивались жители Ханты-Мансийска, Кондинского района и Мегиона (7-9%, см. диагр. 6.3.3. – 6.3.5).

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

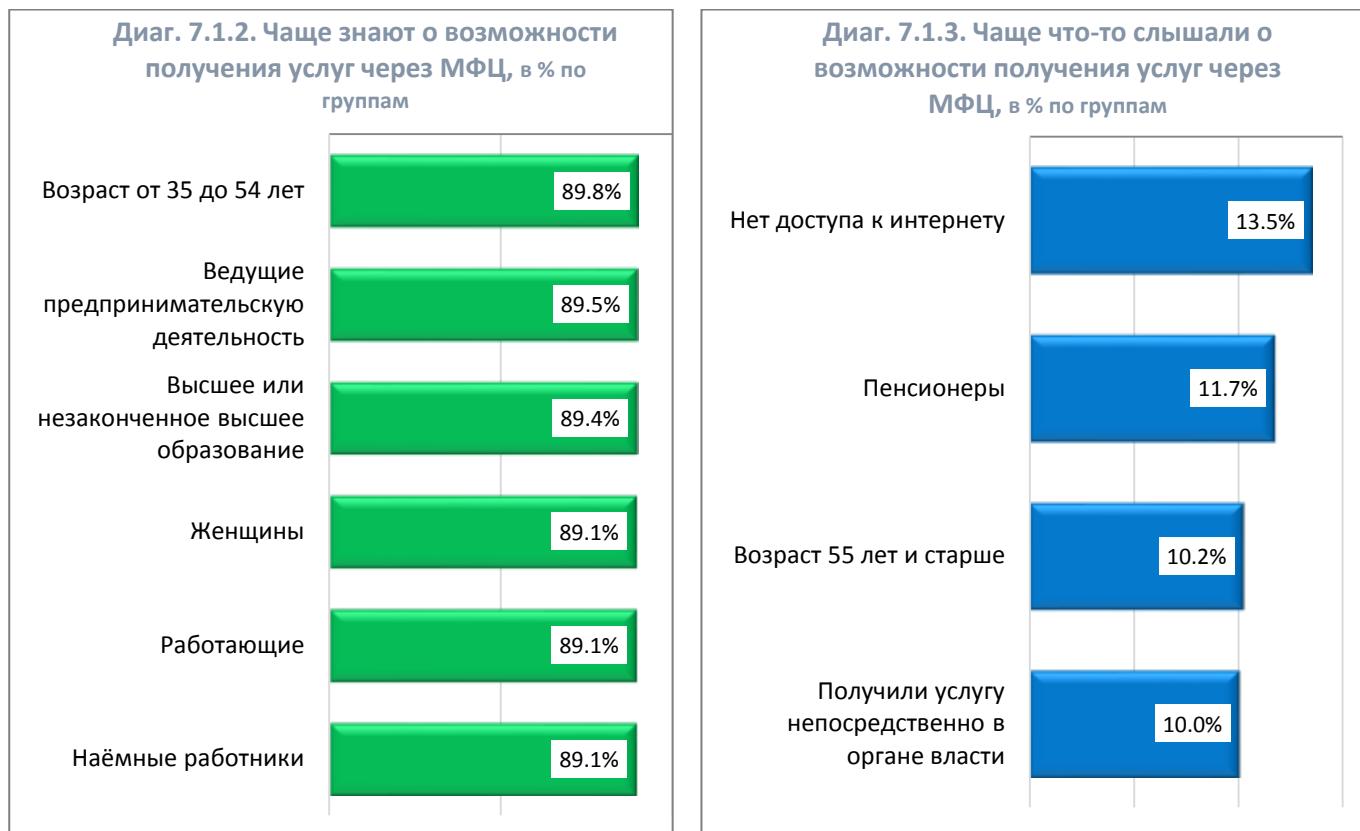




## Глава VII. Получение услуг через МФЦ

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





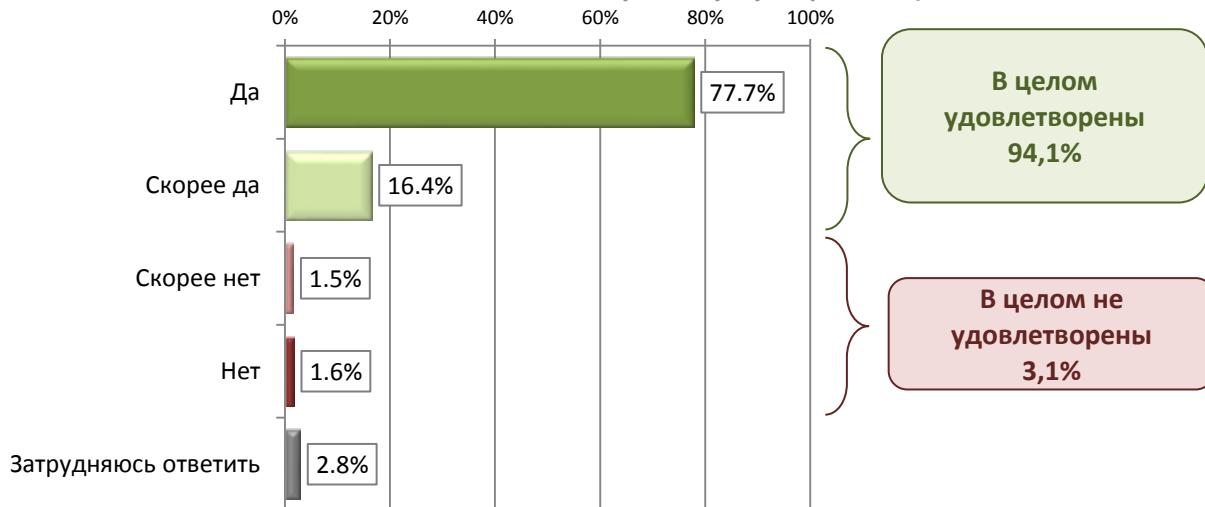
По сравнению с 2019 годом отмечается рост доли информированных о возможности получения услуг через МФЦ (+5,0%).

Хорошо информированы о возможности получить государственные и муниципальные услуги через МФЦ более 90% опрошенных жителей Нижневартовска, Югорска, Нефтеюганска, Сургута, Когалыма, Покачи, Радужного, а также Советского, Ханты-Мансийского и Октябрьского районов.

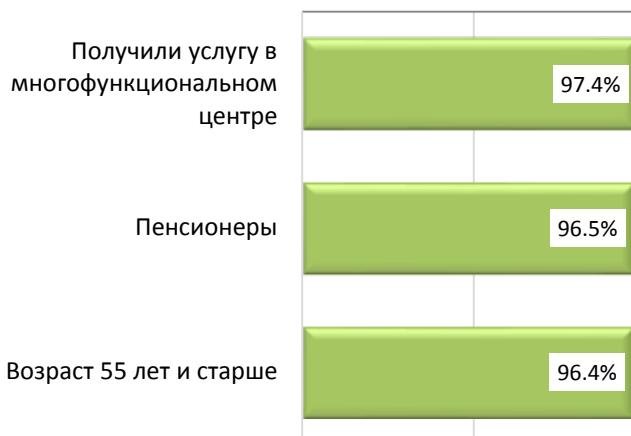
Вместе с тем наиболее высокая доля респондентов, признавшихся, что слышит о такой возможности впервые, зафиксирована в Нижневартовском районе (19,1%), а также Сургутском районе (8,9%) и Мегионе (9,1%).

## 7.2. Удовлетворенность качеством предоставления услуг через МФЦ

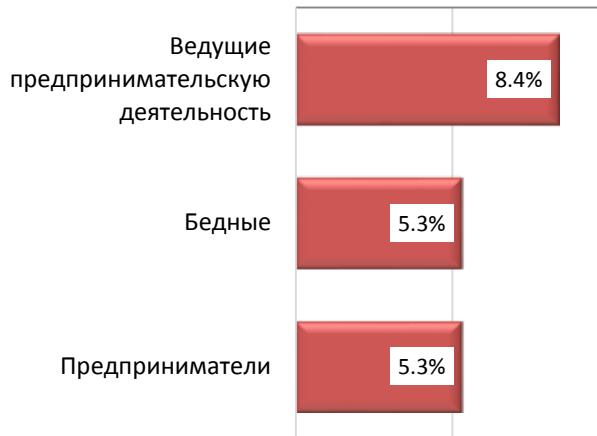
**Диаг. 7.2.1. Удовлетворены ли вы в целом качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?, в % от знающих о возможности получения услуг через МФЦ**



**Диаг. 7.2.2. Чаще удовлетворены качеством предоставления услуг через МФЦ, в % по группам**

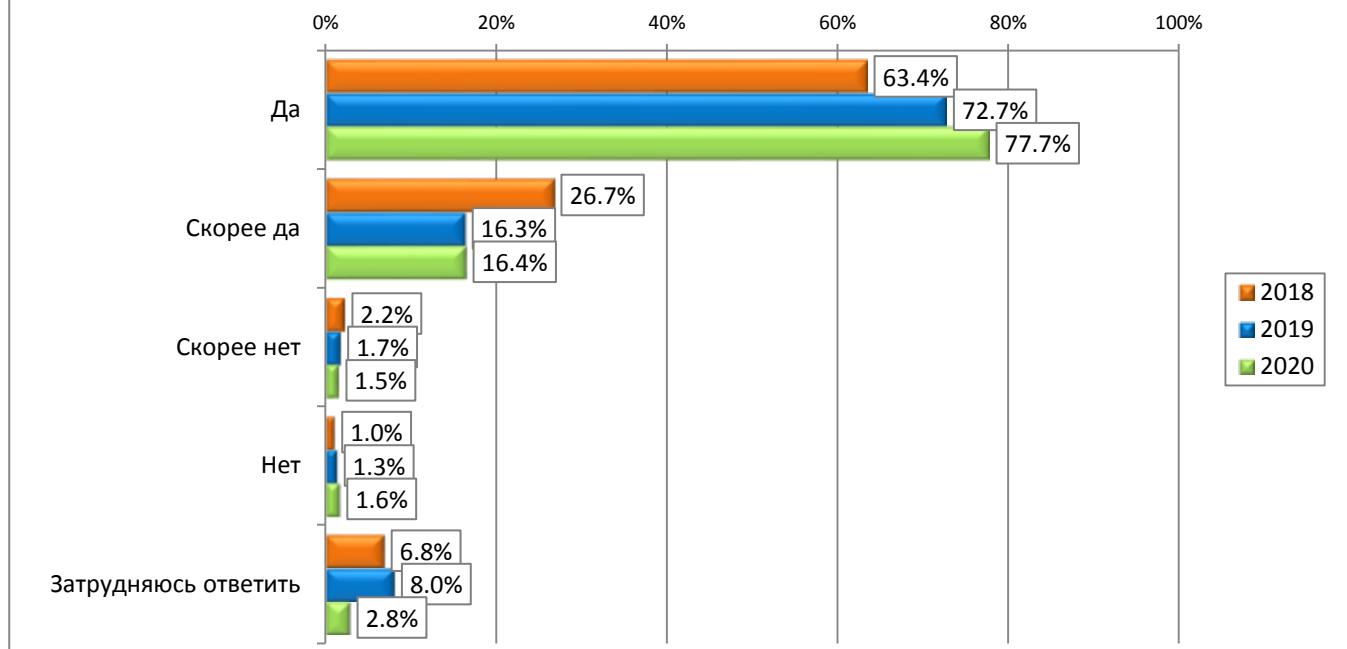


**Диаг. 7.2.3. Чаще не удовлетворены качеством предоставления услуг через МФЦ, в % по группам**



По сравнению с 2019 годом на 5,0% увеличилась доля респондентов, выражающих полную удовлетворенность качеством предоставления услуг через многофункциональные центры.

**Диаг. 7.2.4. Динамика удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ**



В территориях удовлетворенность более 95% зафиксирована среди опрошенных жителей Когалыма, Нижневартовска, Нягани, Мегиона, Радужного и Покачи, а также Нижневартовского и Белоярского районов.

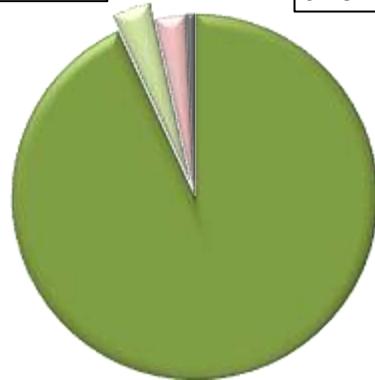
Доля критических оценок несколько выше в Ханты-Мансийске (8,7%), Урае (5,0%) и Нефтеюганском районе (5,8%).

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

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

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

Что-то слышал (-а); 3.4%	Слышу сейчас впервые; 2.7%	Затрудняюсь ответить; 0.8%
--------------------------	----------------------------	----------------------------



Знаю; 93.1%

Заметно увеличение доли информированных о портале госуслуг с 75,8% в 2017 году до 93,1% в 2020 году (+17,3%).

Наиболее информированными являются преимущественно опрошенные, получившие услугу непосредственно на портале (97%), респонденты с высоким уровнем образования (96,3%), лица от 18 до 34 лет (96,7%), учащиеся (96,9%), по оценке материального положения обеспеченные (96,3%).

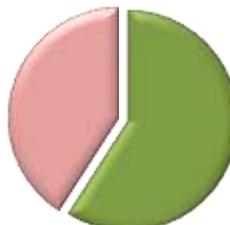
Территориальный анализ показывает, что знают о портале госуслуг чаще опрошенные жители Нягани (98,4%), Нижневартовска (98,2%) и Нижневартовского района (100%). Не информированными о портале являются в большей степени опрошенные в таких районах Югры как Нефтеюганский, Ханты-Мансийский, Березовский и Сургутский (5-7%).

### 8.2. Использование Единого портала госуслуг для получения услуги

Диаг. 8.2.1. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?

Нет; 40.9%

Да; 59.1%



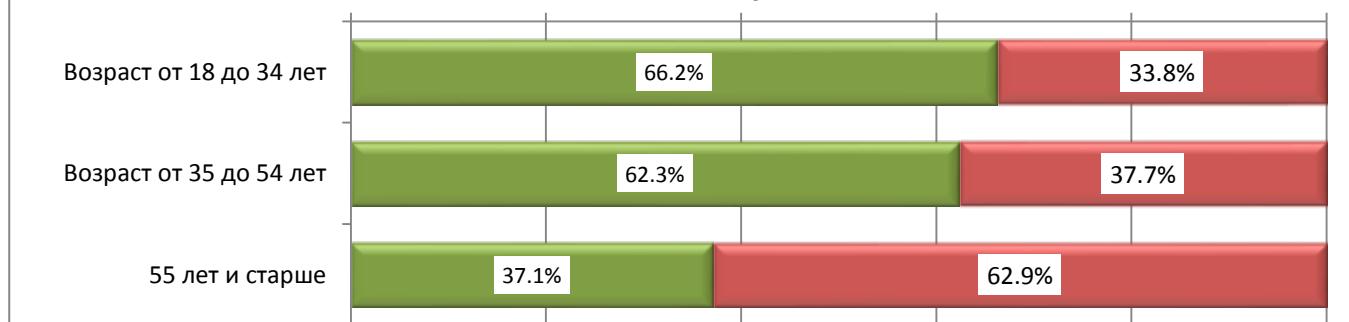


По итогам исследования 2020 года, больше жителей Югры стали пользоваться услугами Единого портала (+10,4%), а доля тех, кто не пользовался порталом, соответственно, снизилась.

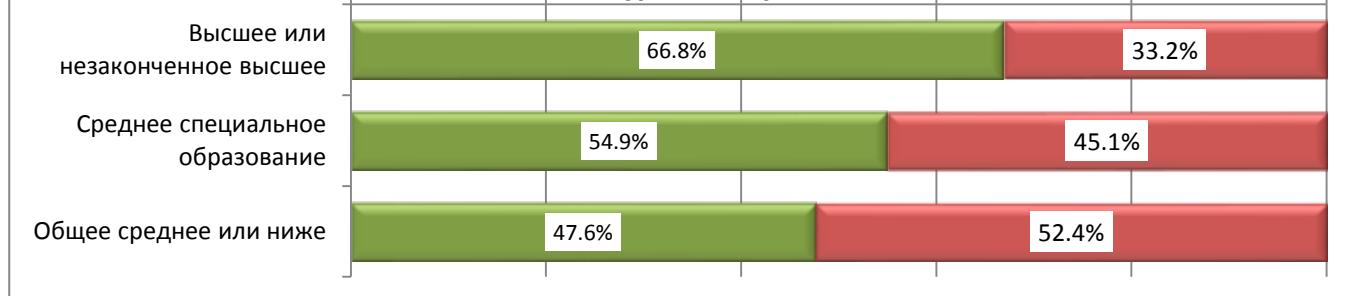
Доля респондентов, использующих Единый портал государственных услуг, ниже в старших возрастных группах: то есть с ростом возраста снижается доля тех, кто использовал услуги портала. А с ростом образования и уровня материального благосостояния увеличивается доля тех респондентов, которые использовали портал для получения услуг.

Также пользуются порталом госуслуг чаще наемные работники (64,1%) и безработные, домохозяйки (63,8%), а в меньшей степени – опрошенные пенсионеры (30,9%).

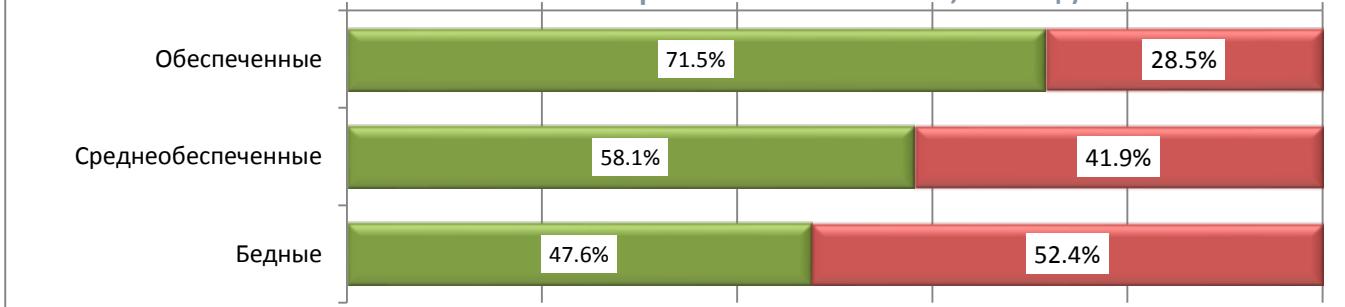
**Диаг. 8.2.3. Использование Единого портала госуслуг для получения услуги в зависимости от возраста, в % по группе**



**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, используют Единый портал для получения госуслуг чаще других жители Когалыма (84,4%) и Белоярского района (79,3%). А реже всего используют портал преимущественно опрошенные, проживающие в Березовском районе (77,7%) и Нижневартовске (74,4%).

**Диаг. 8.2.6. Чаще указывали, что использовали Единый портал для получения услуги, в % по группе**

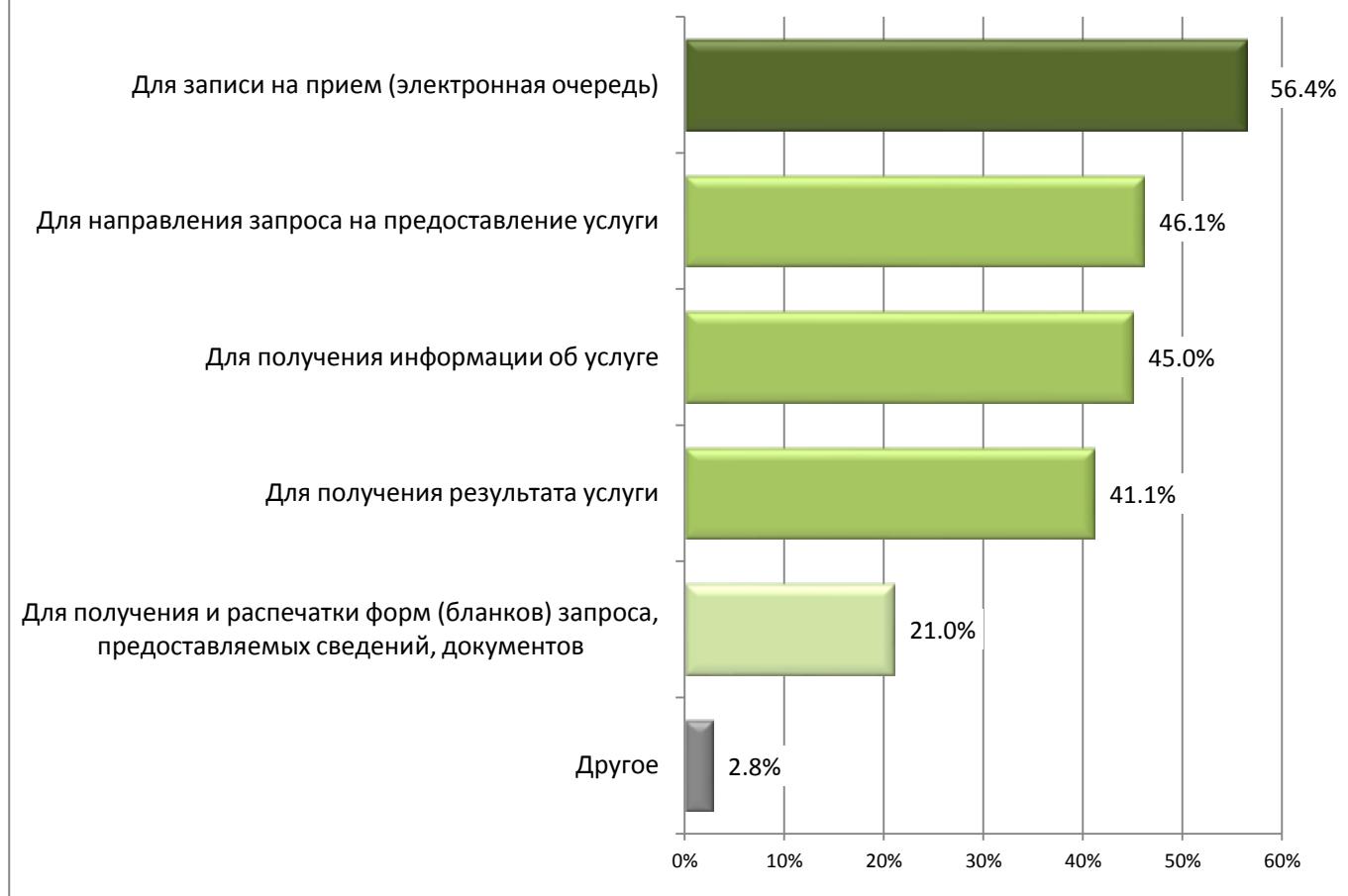


**Диаг. 8.2.7. Чаще указывали, что не использовали Единый портал для получения услуги, в % по группе**



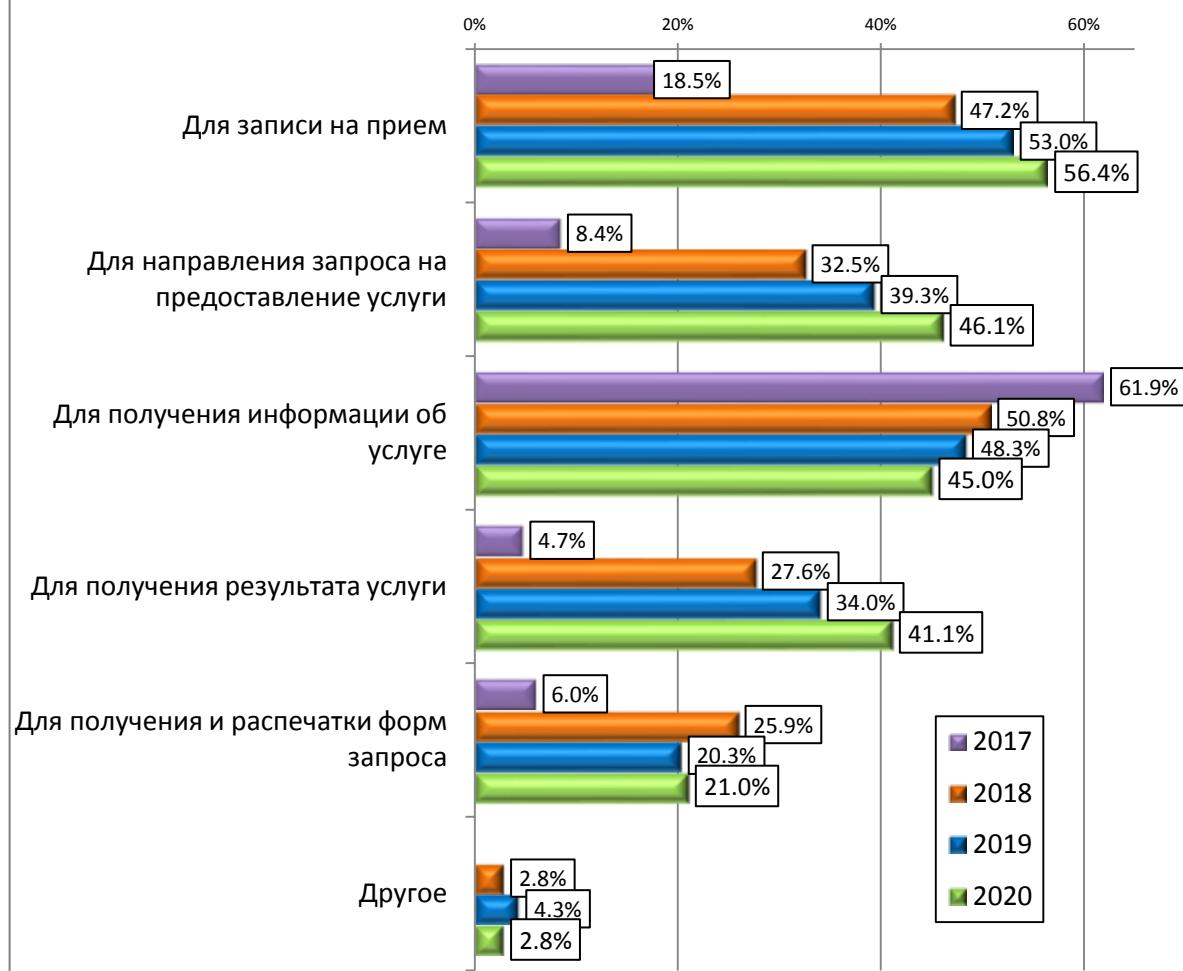
### 8.3. Цели использования Единого портала госуслуг

Диаг. 8.3.1. Если да, то для каких целей? в процентах от знающих о портале госуслуг

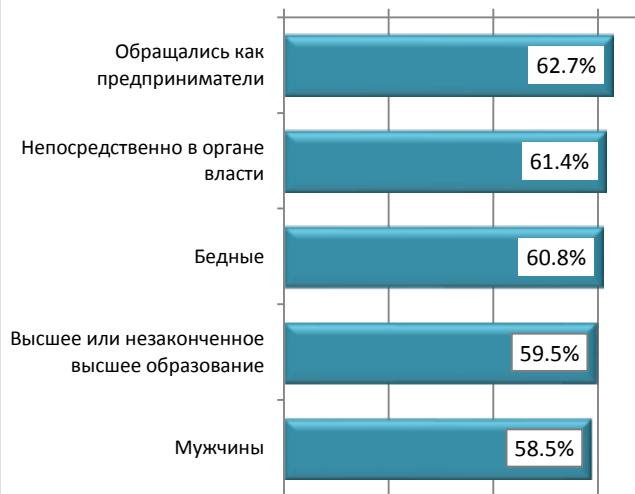


Более половины опрошенных отметили в качестве цели обращения на Единый портал **запись на прием (постановку в электронную очередь)** (56,4%). Это по-прежнему остается наиболее популярной целью обращения на портал госуслуг, и с каждым годом (с 2017 года) доля обращающихся с данной целью возрастает.

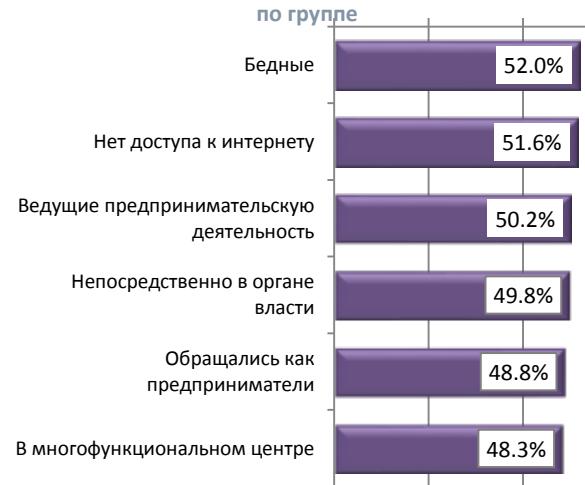
**Диаг. 8.3.2. Динамика целей использования Единого портала госуслуг**



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



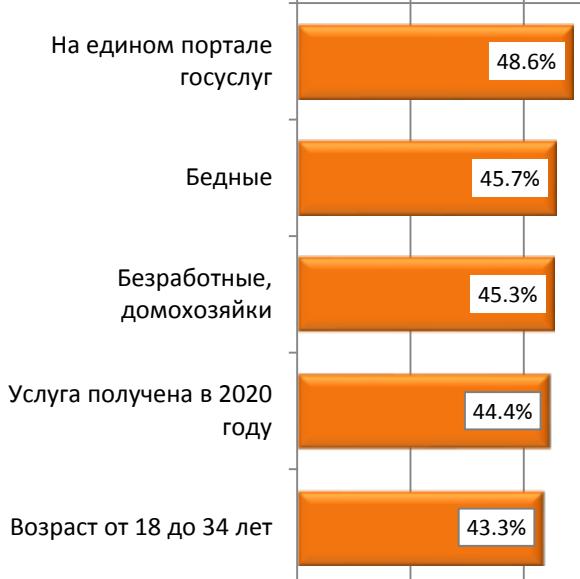
**Диаг. 8.3.4. Чаще использовали для получения информации об услуге, в % по группе**



**Диаг. 8.3.5. Чаще использовали для направления запроса на предоставление услуги, в % по группе**



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



#### 8.4. Наличие кабинета на Едином портале госуслуг

Диаг. 8.4.1. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?

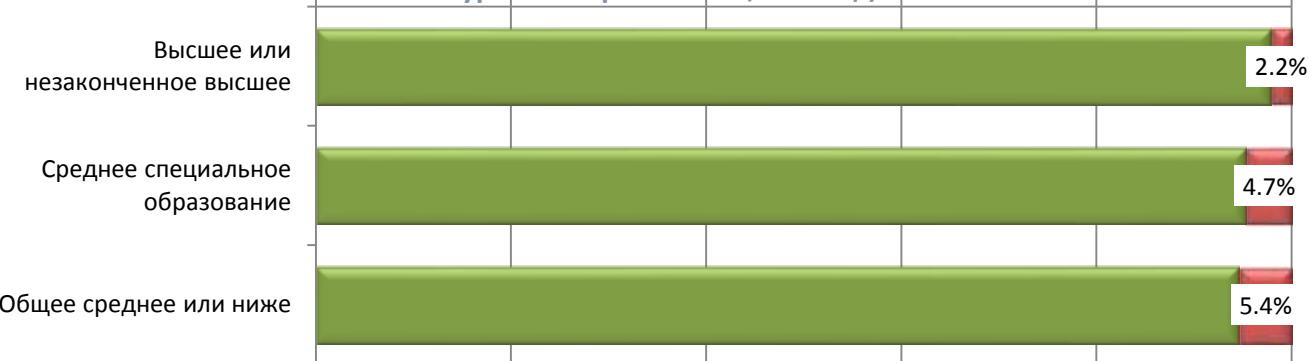


#### 8.4.2. Динамика наличия личного кабинета на Едином портале госуслуг

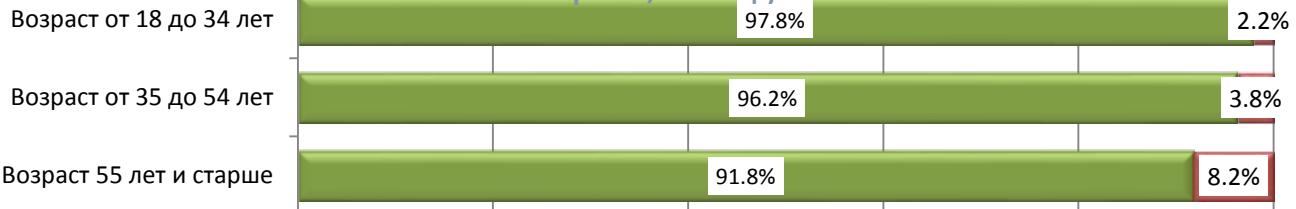


С каждым годом с 2017 по 2020 планомерно повышается уровень наличия личного кабинета на портале госуслуг (+11,4% по сравнению с 2019 годом и +31,1% по сравнению с 2017 годом), и снижается доля тех, у кого нет личного кабинета.

Диаг. 8.4.3. Наличие кабинета в Едином портале госуслуг в зависимости от уровня образования, в % по группе



Диаг. 8.4.4. Наличие кабинета в Едином портале госуслуг в зависимости от возраста, в % по группе



По территориям округа о наличии личного кабинета свидетельствовали все опрошенные жители Мегионе, Покачах, в Октябрьском и Нижневартовском районах (100%). Тогда как об отсутствии личного кабинета говорили чаще всего в Белоярском районе (15,7%).

**Диаг. 8.4.5. Чаще указывали на наличие личного кабинета, в % по группе**



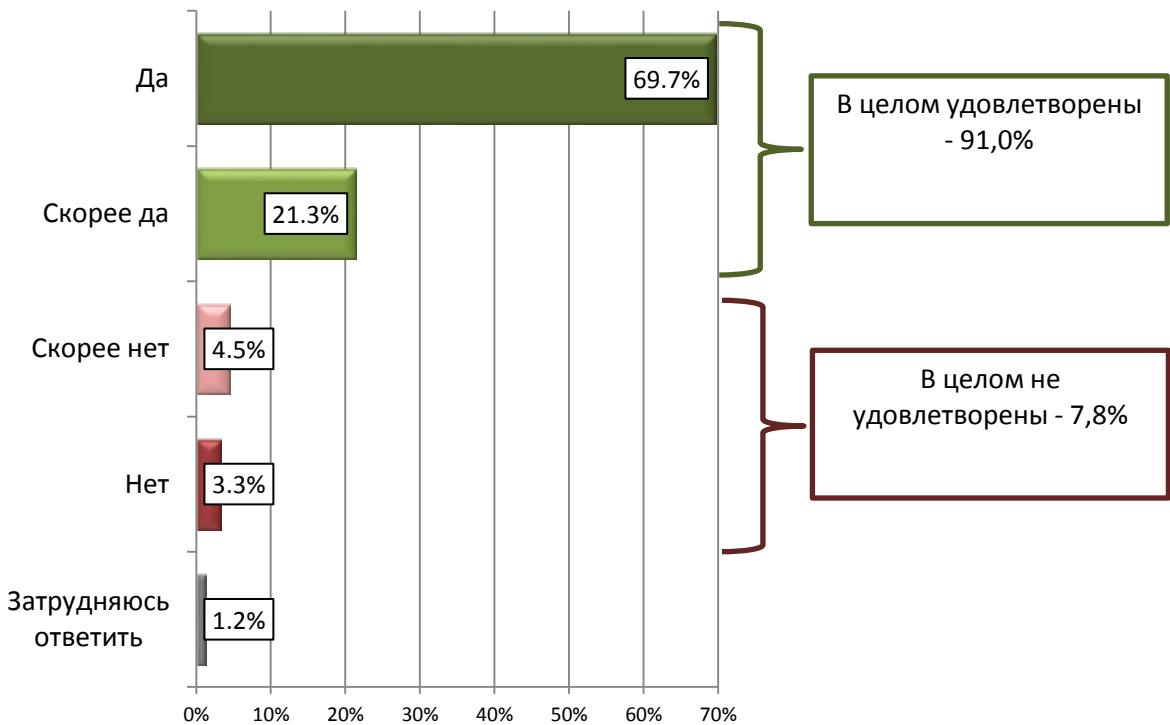
**Диаг. 8.4.6. Чаще указывали на отсутствие личного кабинета, в % по группе**



## 8.5. Удовлетворенность работой с Единым порталом госуслуг

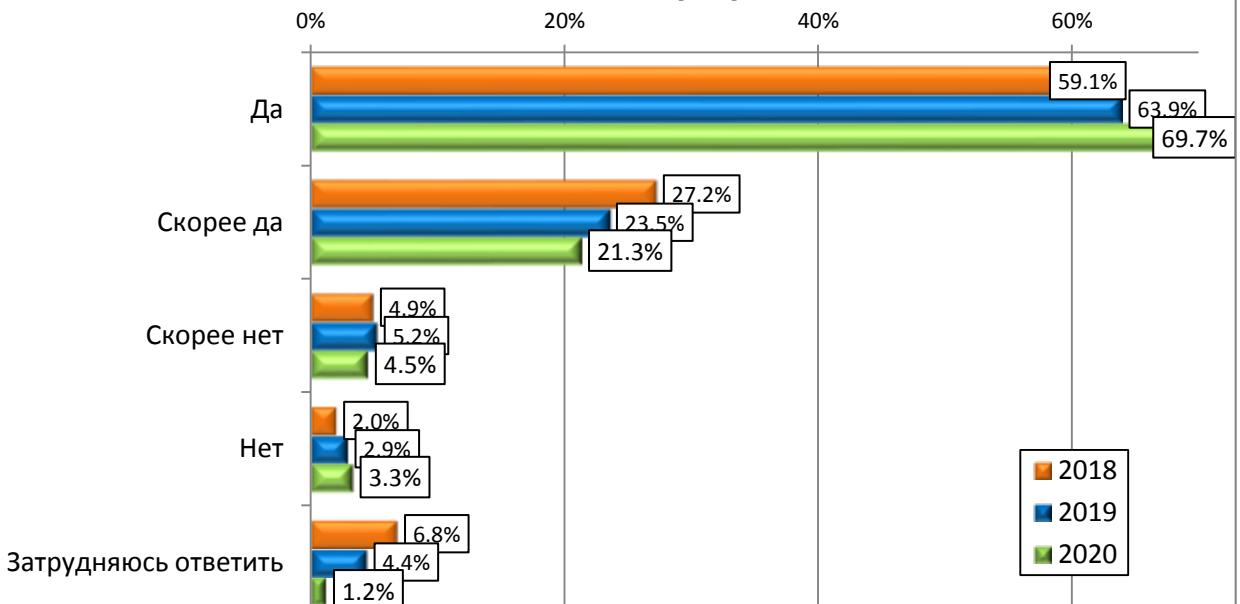
**Диаг. 8.5.1. Удовлетворены ли в целом качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через Единый портал государственных услуг?**

в процентах от использующих госуслуги



Рассматривая удовлетворенность работой с порталом Госуслуги в динамике, можно отметить стабильный рост доли удовлетворенных работой портала с 2018 года. В наибольшей степени выросло значение полностью удовлетворенных работой портала (+5,8%): от 59,1 в 2018 году до 69,7% в 2020 году.

**Диаг. 8.5.2. Динамика удовлетворенности работой с порталом Госуслуг**

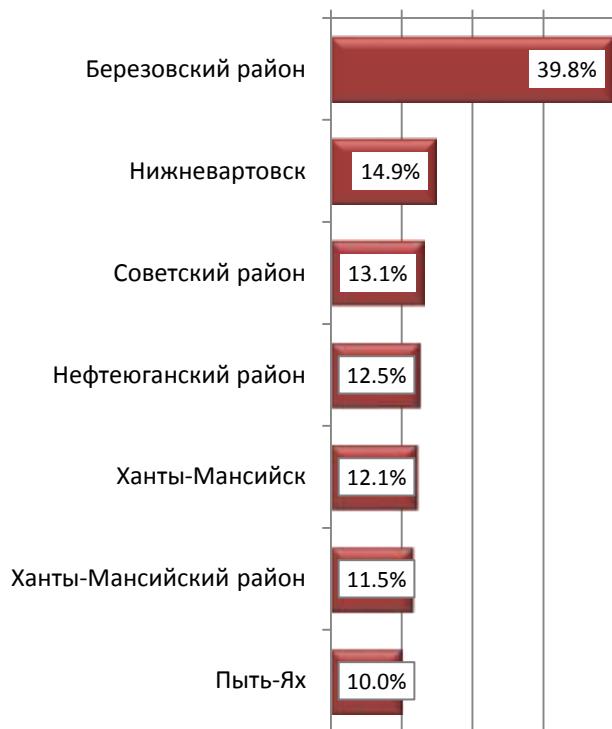


Больше всего удовлетворены работой с Единым порталом госуслуг опрошенные из Когалыма, Мегиона и Нижневартовского района (99-100%). Напротив, не удовлетворены работой с порталом чаще опрошенные, проживающие в Березовском районе (39,8%).

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



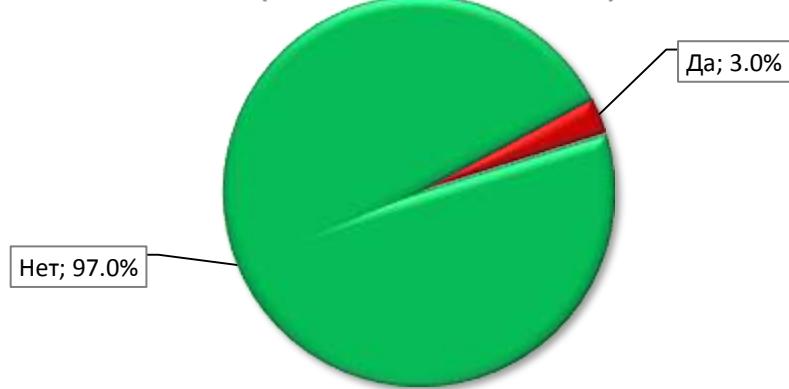
**Диаг. 8.5.4. В целом не удовлетворены работой с Единым порталом госуслуг, в % по группе**



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

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

**Диаг. 9.1.1. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг?**  
(в % от всех опрошенных)

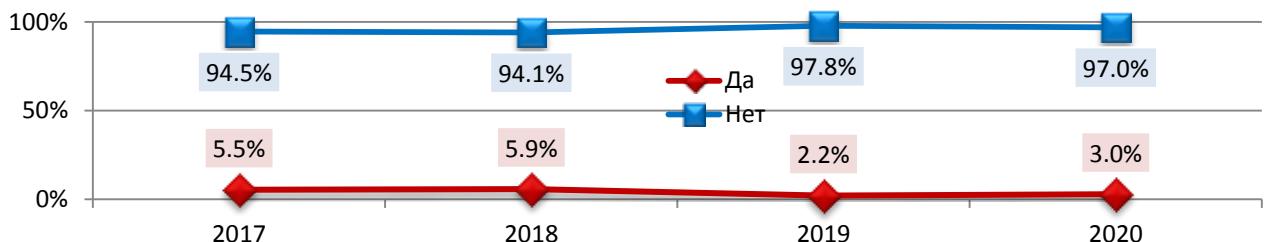


За последние 6 лет обращались с жалобами на качество предоставления услуг 3,0% опрошенных; не обращались – 97,0%.

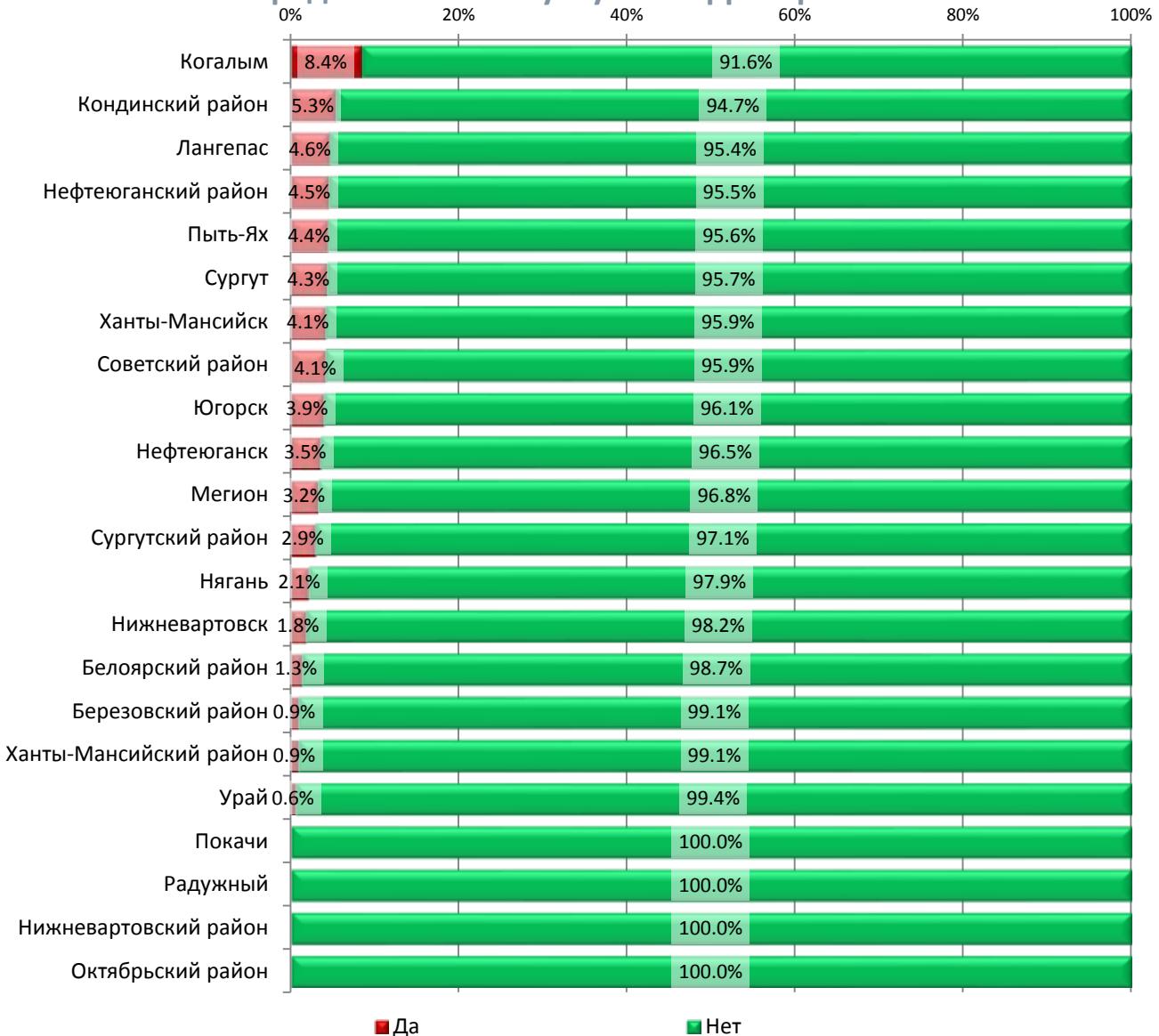
Среди *обращавшихся с жалобами* чаще встречаются ведущие предпринимательскую деятельность (5,4%); по территориальному признаку – жители Когалыма (8,4%), Кондинского района (5,3%).

По сравнению с 2019 годом существенного изменения доли обращавшихся с жалобами не зафиксировано. Следует отметить, что с начала измерения доля обращавшихся с жалобами на качество предоставляемых услуг снизилась – с 5,5% в 2017 году до 3,0% в 2020 году.

**Диаг. 9.1.2. Динамика опыта обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг**



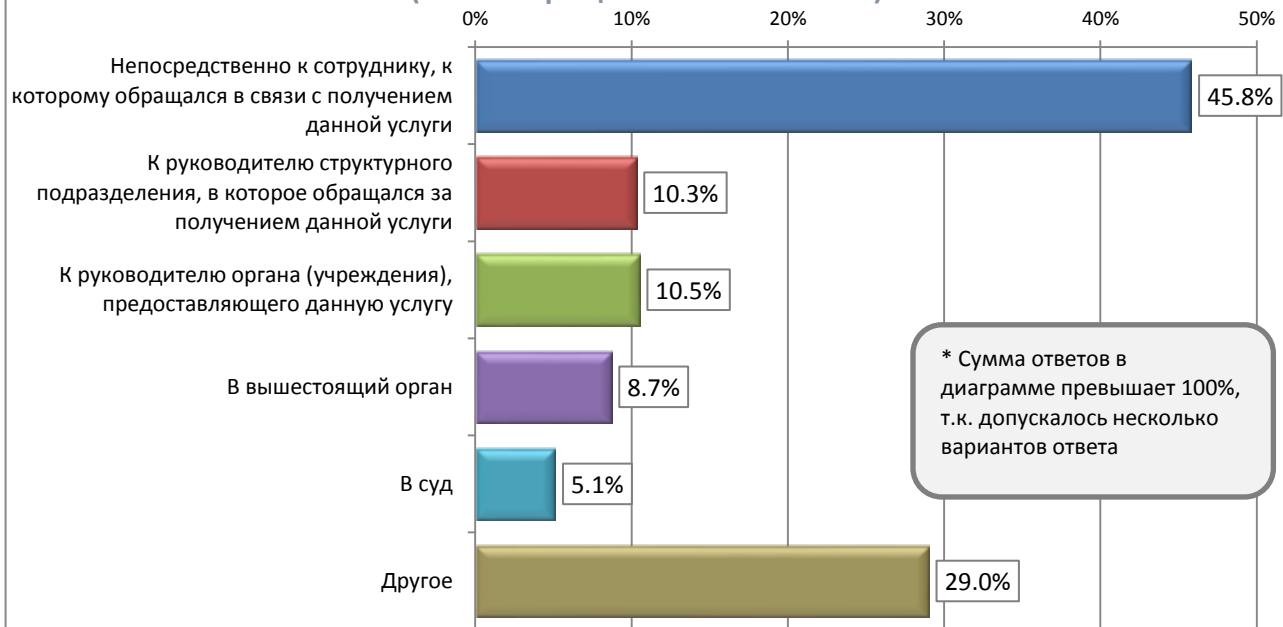
**Диаг. 9.1.3. Опыт обращения с жалобами на качество предоставляемых услуг по территориям**



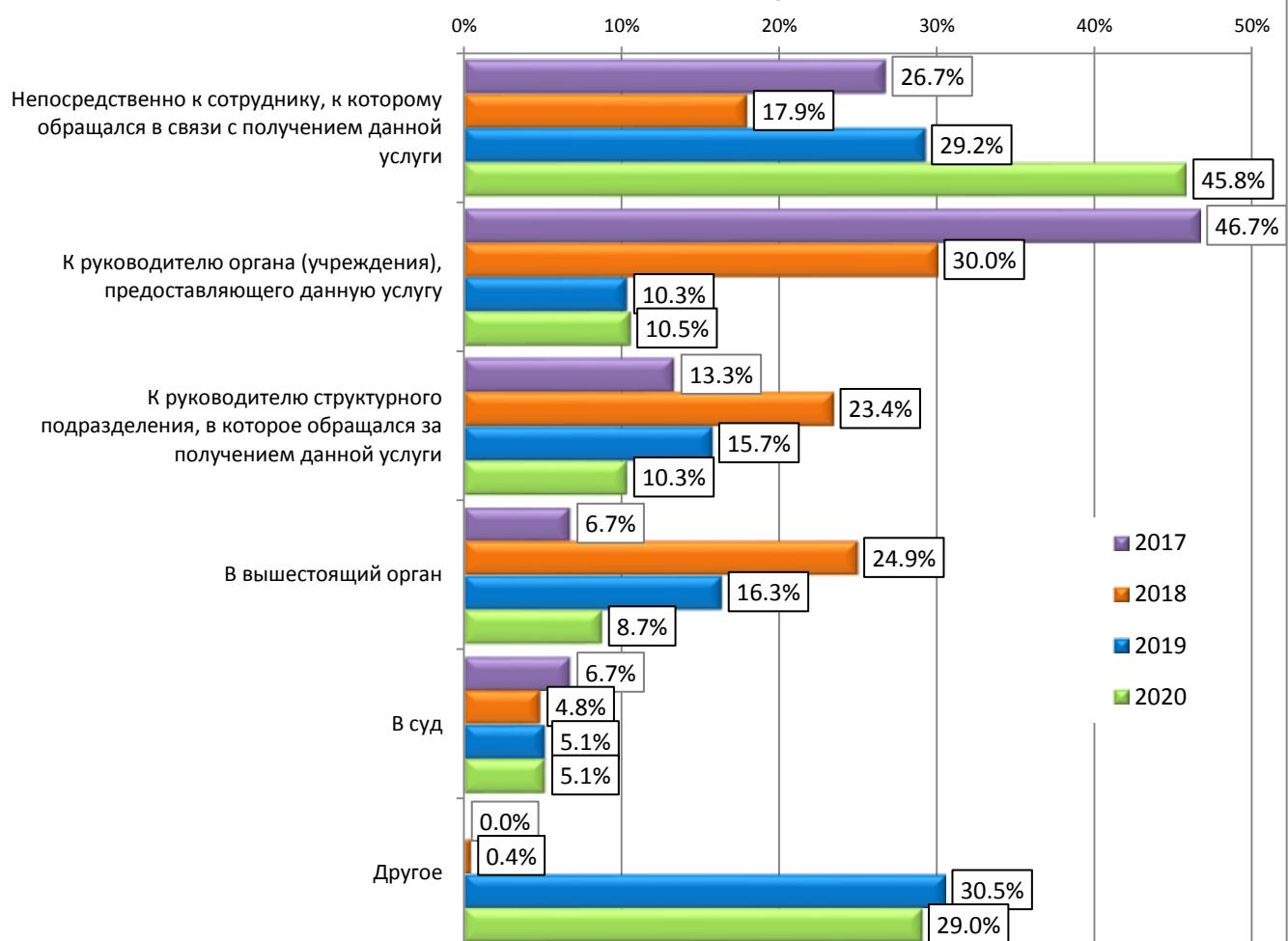
## 9.2. Место обращения с жалобой

**Диаг. 9.2.1. Если да, то куда именно обращались?\***

(в % от обращавшихся с жалобой)

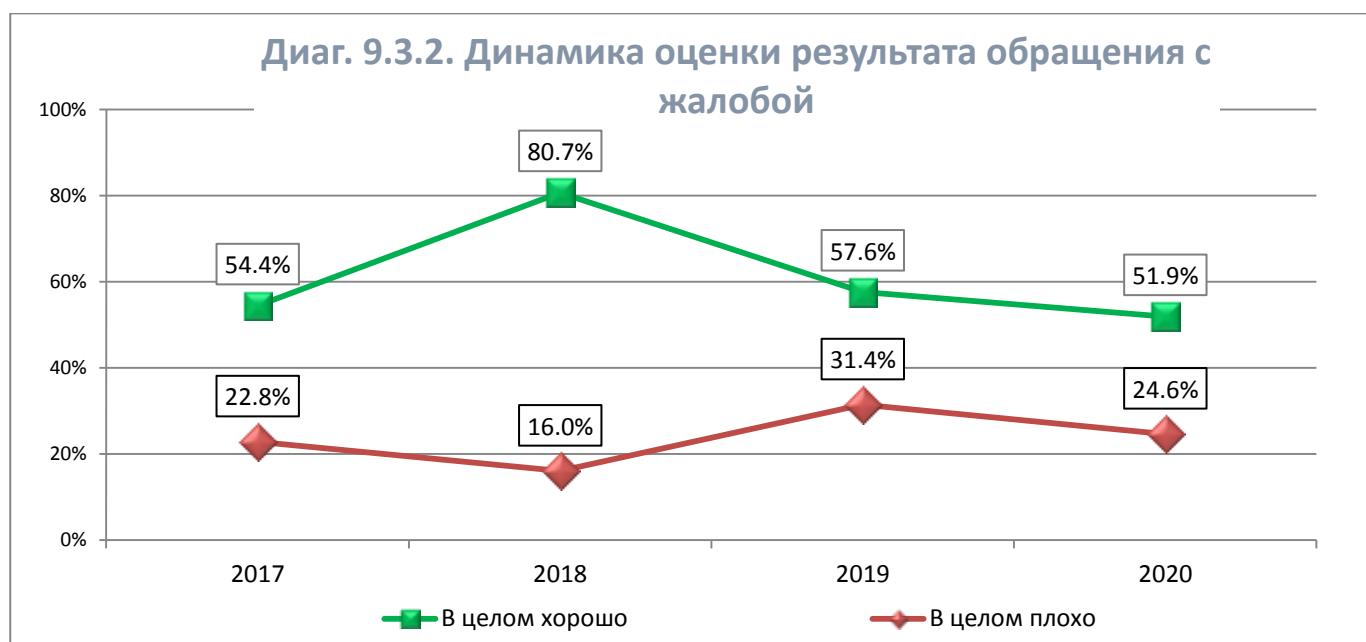
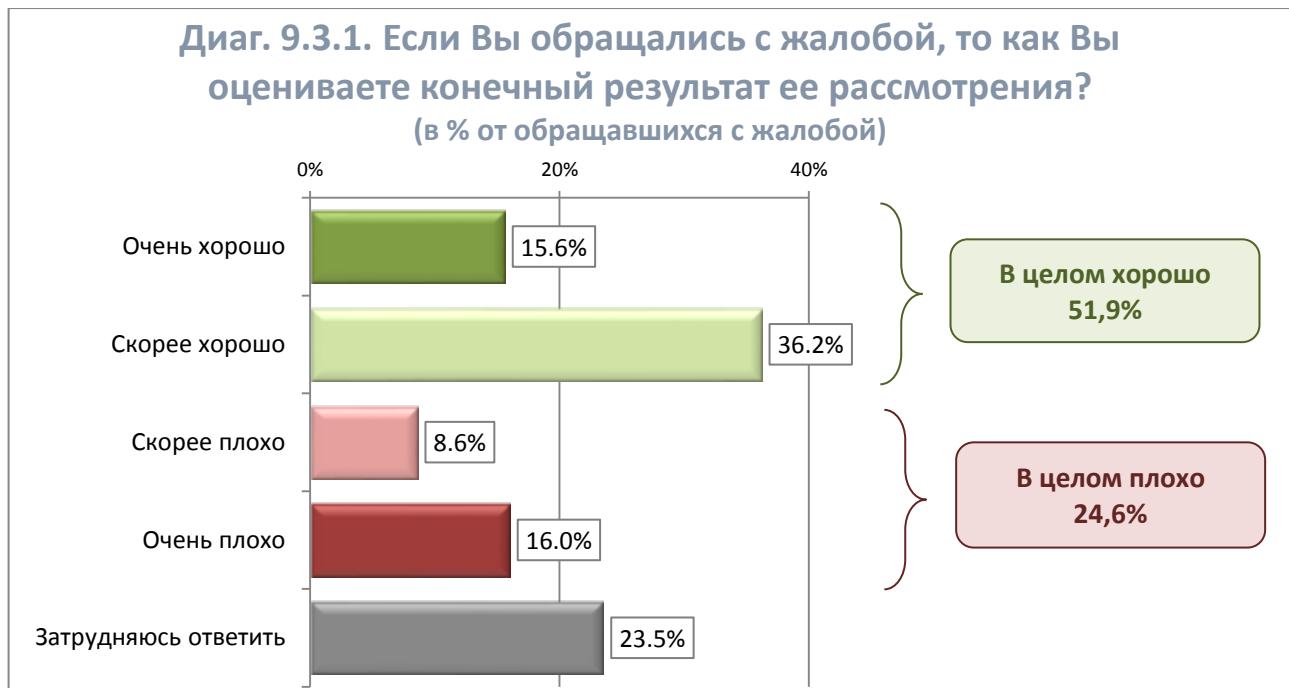


**Диаг. 9.2.2. Динамика обращений**



В 2020 году можно отметить рост доли обращавшихся с жалобой непосредственно к сотруднику, к которому приходили за получением услуги (+16,6%). По обращениям в остальные органы зафиксирована отрицательная динамика.

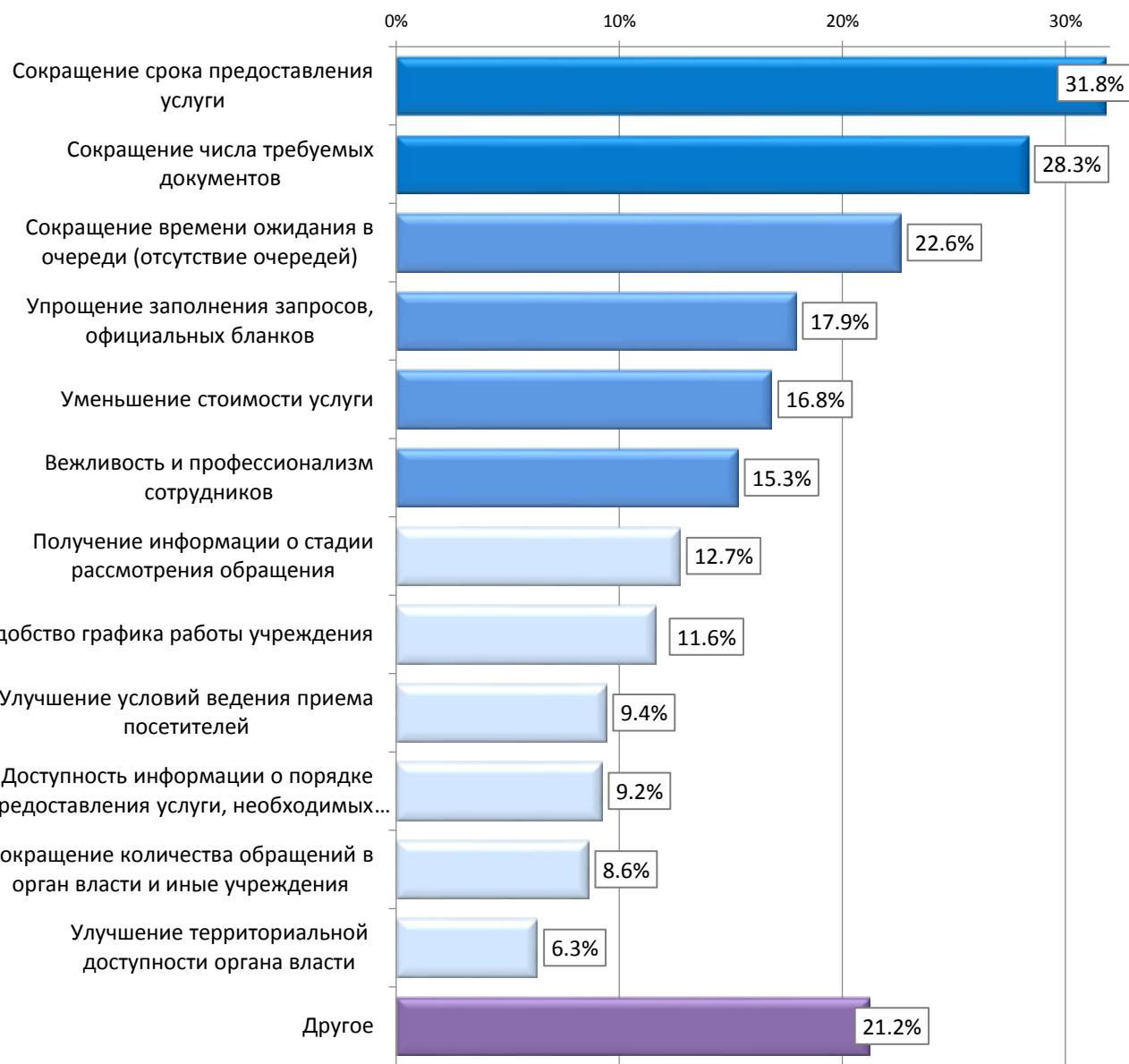
### 9.3. Оценка результата обращения с жалобой



Начиная с 2018 года отмечается стабильное снижение доли тех, кто положительно оценивает результат своего обращения с жалобой (с 80,7% в 2018 году до 51,9% в 2020 году), и колебательный рост отрицательных оценок (с 16,0% до 24,6% соответственно).

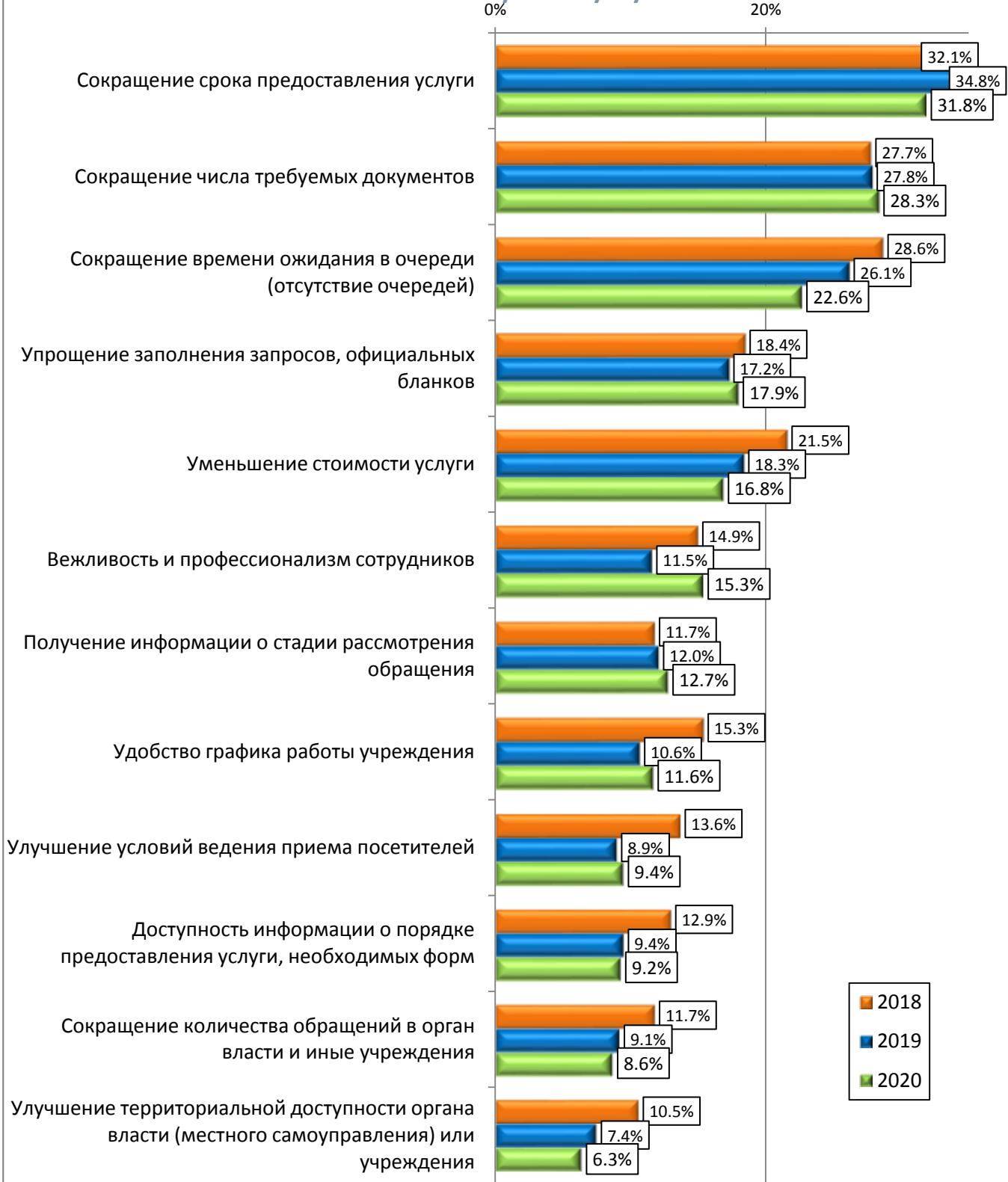
## Глава X. Наиболее значимые параметры получения государственных услуг

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

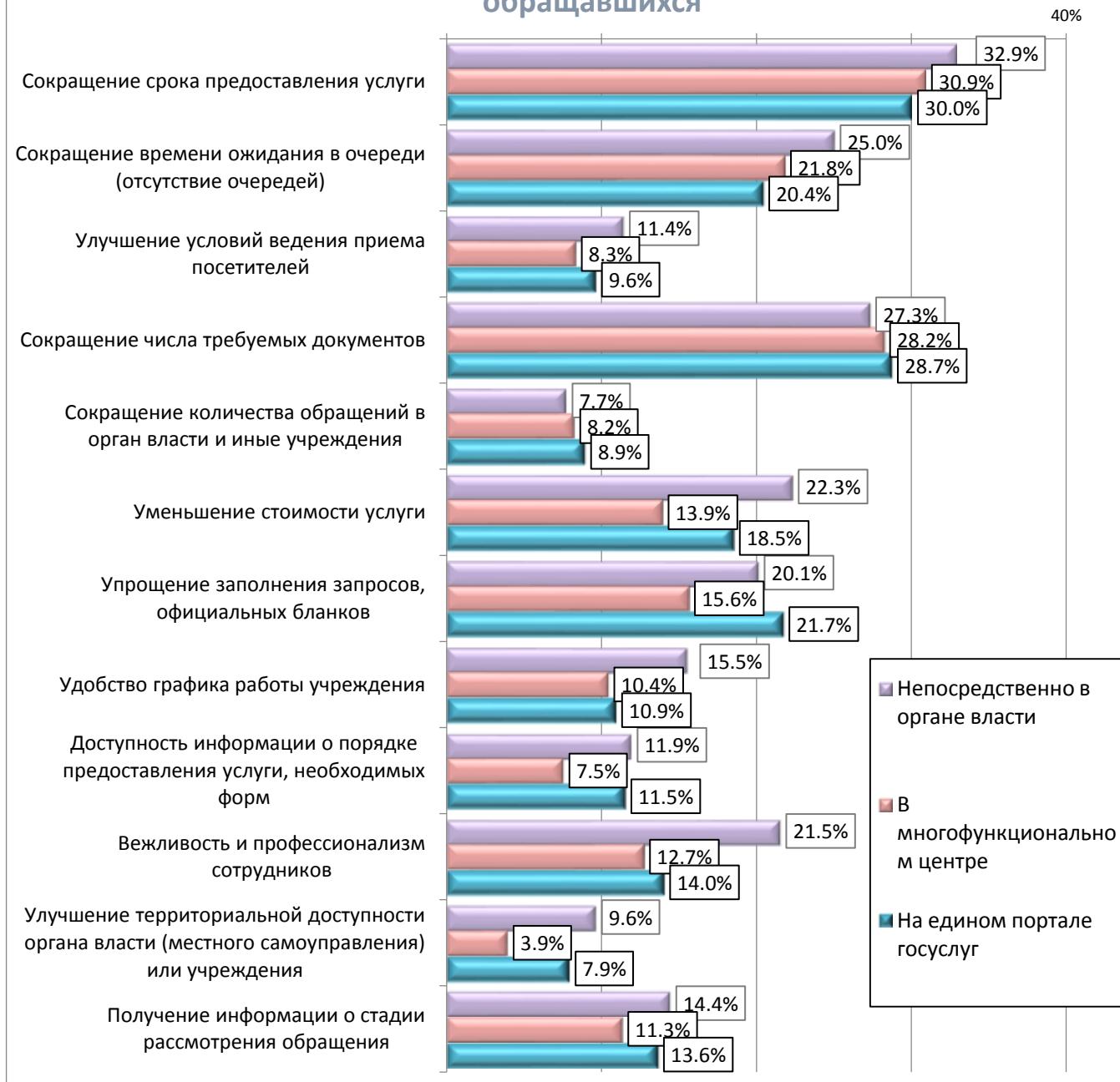


Наиболее важными параметрами при получении государственных (муниципальных) услуг для респондентов являются **сокращение срока предоставления услуги** (31,8%) и **сокращение числа требуемых документов** (28,3%). Эти же параметры были наиболее важными по итогам исследования 2019 года, однако значимость сокращения срока предоставления услуги несколько сократилась (-3%).

**Диаг. 10.2. Динамика оценки значимости параметров получения услуг**



**Диаг. 10.3. Наиболее значимые параметры получения государственных услуг для различных категорий обращавшихся**



## Основные выводы

### Востребованность государственных и муниципальных услуг

Изменения в социально-экономической ситуации, произошедшие за последний год в стране и в мире, спровоцированные пандемией коронавируса, отразились и на востребованности тех или иных государственных и муниципальных услуг. Так, в 2020 году наблюдается значительный рост востребованности социальной поддержки (выплат пособий) (+5,3%), при одновременном снижении востребованности услуги по оформлению загранпаспорта (-4,1%).

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

- 1) 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;
- 2) получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации;
- 3) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- 4) регистрация по месту жительства (пребывания);
- 5) регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов.
- 6) получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена).

За последние два года данные виды услуг получали более 10% опрошенных (по каждой услуге) жителей региона.

**Информированность о процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг** изменилась в соответствии с востребованностью тех или иных государственных услуг. Так, в 2020 году зафиксирован значительный рост информированности о порядке получения социальной поддержки (+5,4%) при аналогичном сокращении информированности о порядке получения заграничного паспорта (-2,9%).

Реже стали обращаться за получением госуслуг в 2020 году представители старшей возрастной категории и пенсионеры (данные группы преимущественно получали услуги в 2019 году). Напротив, в 2020 году за госуслугами в целом стали чаще обращаться безработные и домохозяйки, бедные и ведущие предпринимательскую деятельность.

Стоит отметить еще одно изменение в специфике получения государственных и муниципальных услуг в условиях пандемии. В 2020 году зафиксирован значительный рост доли получающих государственную услугу на едином портале госуслуг (+9,8%), при одновременном сокращении долей получающих услуги в МФЦ и непосредственно в органах власти (-6,7% и -3,2% соответственно).

Тем не менее, не смотря на данную динамику, МФЦ по-прежнему лидирует среди мест получения государственных и муниципальных услуг. Более половины участников опроса получали услуги в многофункциональных центрах (59,4%).

Субъектами получения государственных (муниципальных) услуг в 97,5% случаев являются частные лица, обращающиеся в собственных гражданских интересах. Доля респондентов, получавших государственные услуги в связи с предпринимательской деятельностью, составляет 2,5%.

Подавляющее большинство обращений о получении государственной (муниципальной) услуги (97,2%) после рассмотрения имеет положительное решение.

### **Параметры качества предоставления услуг**

В целом опрошенные жители Югры положительно оценивают качество предоставления государственных (муниципальных) услуг: отзываются о нем, как об очень хорошем 64,5% респондентов, как о скорее хорошем – 30,6%. Также высоко оценивается и доступность информации о процедуре получения услуги: 60,6% - очень хорошо, 33,3% - скорее хорошо.

При этом доля положительно оценивающих как качество полученных услуг, так и доступность информации о порядке их предоставления, ниже среди лиц, ведущих предпринимательскую деятельность, обратившихся в соответствующие учреждения для оформления (перерасчета) пенсии, проживающих в Ханты-Мансийске и Нефтеюганском районе.

Предварительной записью на прием для подачи запроса на получение государственной (муниципальной) услуги пользуются 51,9% респондентов (+15,8% по сравнению с 2019 годом). Не

используют данную возможность 45,8% опрошенных (-14,6%), не информированы о ней – 2,3% (-1,2%).

На факт использования предварительной записи оказывает влияние наличие специального окна или кабинета. В учреждениях, имеющих окно для обслуживания заявителей по предварительной записи, доля клиентов, воспользовавшихся данной возможностью в два раза больше, чем в случае его отсутствия (74,7% против 38,2%).

О наличии окна обслуживания по предварительной записи чаще других сообщали респонденты из Урая, Нижневартовска, Радужного, Кондинского района, тогда как на его отсутствие указывали преимущественно опрошенные жители Когалыма, Октябрьского и Ханты-Мансийского районов.

Более чем в половине случаев (66,0%) получение государственной (муниципальной) услуги происходит за одно обращение. Обращались в соответствующие учреждения 2 раза 23,5% респондентов, 3 и более раз – 8,7%.

Доля получивших необходимую услугу с первого раза несколько выше среди опрошенных, обратившихся через единый портал госуслуг. Чаще других получали услугу за два обращения респонденты, обсуживающиеся в многофункциональном центре, за два и более обращений – опрошенные, обратившиеся непосредственно в орган власти.

Большее количество раз приходится обращаться в орган власти или государственное (муниципальное) учреждение респондентам, ведущим предпринимательскую деятельность, нежели наемным работникам.

В муниципитетах региона наиболее благоприятная ситуация с количеством обращений в соответствующие учреждения наблюдается в Покачах, Нижневартовском и Березовском районах, наименее – в Югорске и Советском районе.

В целом подавляющее большинство опрошенных (92,8%) удовлетворены количеством обращений, которое потребовалось сделать для получения государственной (муниципальной) услуги. Прежде всего это фиксировалось в отношении выплат пособий по уходу за ребенком, подачи налоговой декларации, получении заграничного паспорта.

Высокий уровень удовлетворенности отмечается и по оценкам вежливости и профессионализма сотрудников учреждений, предоставляющих соответствующие услуги (90,4% и 89,5% соответственно). При этом, по сравнению с результатами замеров 2019 года, доля ответивших так опрошенных сократилась на 4,4% и 3,4% соответственно.

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

Подать документы с первого раза смогли 91,2% опрошенных. Наиболее распространенными проблемами при подаче документов являются неполный пакет документов (31,8%), ошибки при заполнении документов (21,7%). Кроме того, следует обратить внимание на наличие частых технических сбоев и нестабильную работу портала «Госуслуг», особенно в моменте прикрепления необходимого пакета документов.

Значимой проблемой является также низкий, по оценкам пользователей, уровень компетентности сотрудников, что проявляется в не полном или ошибочном информировании о порядке предоставлении услуг, потере документов, неправильном оформлении документов. Требуется регулярное проведение обучения сотрудников, с последующей аттестацией для контроля усвоения необходимой профессиональных навыков.

Количество документов, необходимых для получения услуг, в целом устраивает 93,6% опрошенных.

Информированность о запрете требования от граждан документов, которые имеются в распоряжении других органов власти, находится на уровне 37,2%. Хорошо информированы о регламенте предоставления услуг 34,0% опрошенных; приблизительно – 33,8%. Повысить уровень информированности можно, сделав упор на ознакомление с порядком регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, а также социальной поддержки, выплаты пособий.

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

В целом более половины опрошенных (55,7%) посчитали размер государственной пошлины за получение соответствующих услуг приемлемым для себя. Это на 4,2% больше по сравнению с прошлым годом. Мнение о том, что размер госпошлины неприемлем, выразили в целом 14,1% респондентов, что соответствует значению 2019 года.

Согласно результатам опроса, не понесли никаких затрат при получении государственных или муниципальных услуг 58,2% (-9,7% по сравнению с 2019 годом). При этом, средняя стоимость получения одной услуги одним респондентом составила 2052,34 рубля, тогда как по итогам предыдущего исследуемого периода данная сумма составляла 430,31 рублей.

Абсолютное большинство опрошенных (99,7%) отметили, что им не приходилось при оформлении документов выплачивать негласно денежное вознаграждение или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур. На наличие коррупционной составляющей указали лишь 0,3% респондентов.

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

Уровень *оказания услуг в установленный нормативными актами срок* находится на высоком уровне (93,3%). За последние 4 года он постепенно повышался (+23,1% за период с 2017 по 2020 год).

Средний *срок с момента подачи запроса/документов до получения результатов* составляет 8 дней. За последний год это показатель сократился в 2 раза – с 17 дней в среднем до 8.

Уровень *удовлетворенности сроком предоставления услуг* также высок (в целом удовлетворены 91,2% опрошенных). Этот показатель тоже постепенно рос в последние 4 года (+7,8% с 2017 по 2020 год).

При обращении с запросом на оказание услуг проводят в очереди в органе власти или МСУ в среднем 17,9 минут, а не стоят в очереди 35,4% опрошенных. По сравнению с замером 2019 года увеличилась доля тех, кто не стоял в очереди (5,4%). Среднее время ожидания осталось практически таким же. Удовлетворены количеством потраченного времени 87,5% респондентов.

При получении результатов обращения ожидают в очереди в среднем 13,24 минут, и 42,0% респондентов не попадают в очереди. Если по времени, проведенном в учреждении при обращении, зафиксирована положительная динамика, то по времени, проведенном при получении результатов услуги, отмечается негативная динамика. За последний год доля тех, кто не стоял в очереди, уменьшилась (-5,5%); среднее время ожидания увеличилось на 2,15 минуты. Удовлетворены количеством потраченного времени 89,1% респондентов.

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

По итогам опроса 2020 года, ещё не все учреждения, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги, оснащены самым необходимым оборудованием и инвентарем. Наличие стульев для посетителей отметили 84,3% респондентов, стола для работы с документами – 80,2%, информационного стенда, где можно получить информацию о требуемых документах, – 73,2%.

Менее чем в 50% случаев говорится о наличии кондиционера (49,3%), терминала для оплаты пошлин и осуществления других платежей (48,7%), инфомата (42,4%), копировального аппарата для посетителей (37,5%), гардероба (38%), возможности получить услуги нотариуса (10,9%). Стоит также отметить, что большая часть из перечисленных условий встречается респондентам чаще, чем в прошлом году. На том же уровне осталась только доля респондентов, отмечающих наличие стульев, и организации «электронной очереди».

Большинство респондентов (90%) в целом удовлетворены условиями ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), а не удовлетворены – 3,8%. Кроме того, большинство опрошенных (84,4%) ответили, что не сталкивались при получении услуги ни с какими трудностями. Основное неудобство при получении услуг вызывают технические проблемы на сайте госуслуг, большие очереди и нехватка талонов, большие сроки получения услуги.

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

На момент опроса хорошо информированы о возможности получения услуг через МФЦ 87,9% опрошенных (+5,0% по сравнению с прошлым годом). Что-то слышали о получении услуг через многофункциональные центры 7,4% респондентов. Признались, что слышат о возможности получить государственные и муниципальные услуги в МФЦ впервые, 3,9% опрошенных.

Удовлетворенность качеством предоставления услуг через МФЦ в целом демонстрируют 94,1% респондентов, информированных о возможности получения услуг в данном учреждении. Не удовлетворены качеством предоставления услуг через МФЦ в целом 3,1% опрошенных. По сравнению с 2019 годом доля положительных оценок увеличилась на 5,1%.

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

На данный момент большинство опрошенных жителей Югры (93,1%) информированы о существовании Единого портала государственных и муниципальных услуг в интернете. В свою очередь у большинства респондентов, знающих о портале, на данный момент уже создан личный кабинет (96,4%). Однако пока используют портал для получения государственных услуг 59,1% от тех, кто знает о существовании портала.

Среди целей обращения к Единому порталу наиболее часто (56,4% опрошенных) указывали запись на прием (постановку в электронную очередь). Почти равные доли респондентов обращались к порталу госуслуг для направления запроса (46,1%), для получения информации об услугах (45%) и для получения результата услуги (41,1%). Наименее распространенная цель обращения – получение и распечатка бланков запроса (21%).

Удовлетворенность качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через Единый портал находится на высоком уровне, который возрастает с каждым годом (91%). Однако необходимо обратить внимание на проблемные территории и социальные группы. Так, наибольший уровень неудовлетворенности работой с порталом зафиксирован в Березовском районе (39,8%). Чуть менее высокий уровень неудовлетворенности работой наблюдается в Нижневартовске, Советском, Нефтеюганском, Ханты-Мансийском районах Югры и в Ханты-Мансийске (12-13%).

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

За последние 6 лет обращались с жалобами на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг всего 3,0% опрошенных, что соответствует показателю прошлогоднего

замера. Из них 24,6% в целом плохо оценивают результат обращения (в том числе предприниматели), 51,9% – в целом хорошо.

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

Наиболее значимыми параметрами при получении государственных (муниципальных) услуг для получателей являются **сокращение срока предоставления услуги** (31,8%), **сокращение числа требуемых документов** (28,3%) и **сокращение времени ожидания в очереди** (22,6%). За текущий год несколько снизилась актуальность параметров сокращения срока предоставления услуги (-3%) и сокращения времени ожидания в очереди (-3,5%), вероятно, за счёт перехода части респондентов на получение услуг только через Единый портал в интернете. Напротив, приобрёл значимость такой параметр, как вежливость и профессионализм сотрудников (+3,8%).

Среди собственных значимых параметров респонденты называли улучшение работы портала госуслуг, расширение возможностей онлайн обслуживания, усовершенствование записи на приём.