**Результаты изучения мнения населения** **города Урай (социологических опросов) о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) по итогам за 2019 год**

«Опрос граждан проводится на всей территории города Урай или на части его территории для выявления мнения населения и его учета при принятии решений органами местного самоуправления города и должностными лицами местного самоуправления, а также органами государственной власти.» (Статья 15. «Опрос граждан» Устава города Урай).

В целях обеспечения реализации требований статьи 34 Бюджетного кодекса Российской Федерации, закрепляющих принцип эффективности использования бюджетных средств, **постановлением администрации города Урай от 17.01.2020 №45 установлен Порядок изучения мнения населения города Урай о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета города Урай**.

Для изучения мнения жителей города по вопросам социально-экономического развития города Урай, в том числе о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) проводятся опросы населения: в учреждениях города, на официальном сайте органов местного самоуправления города Урай в разделе «Общественное голосование» (<http://uray.ru/>), в разделе «Для нас важно ваше мнение» рубрики «Бюджет для граждан» (<http://budget.uray.ru/dlja-nas-vazhno-vashe-mnenie/>).



****

**За 2019 год проведено 13 интерактивных опросов, в том числе:**

 **«Какое направление, в первую очередь, следует развивать городским властям в 2020 году» (всего 3 540 голосов):**

Здравоохранение - 869 голосов *(25% из всех голосов)*

ЖКХ - 643 голоса *(18% из всех голосов)*

Жилищное строительство - 544 голоса *(15% из всех голосов)*

Образование - 475 голосов *(13% из всех голосов)*

Благоустройство - 445 голосов *(13% из всех голосов)*

Спорт - 251 голос *(7% из всех голосов)*

Культура и искусство - 246 голосов *(7% из всех голосов)*

Другое - 67 голосов *(2% из всех голосов)*

 **«Критерии оценки государственных (муниципальных) услуг, которые вы бы хотели улучшить» (всего 189 голосов):**

Оперативность получения услуги - 80 голосов *(42% из всех голосов)*

Доступность оказываемой услуги (информационная, финансовая, территориальная, физическая) - 46 голосов *(24% из всех голосов)*

Отношение персонала к потребителю услуг - 42 голоса *(22% из всех голосов)*

Комфортность получения услуги - 18 голосов *(10% из всех голосов)*

Другое – 3 голоса*(2% из всех голосов)*

**В течение 2019 года было проведено 11 социологических опросов**, в том числе:

* в июне проведен социологический опрос по изучению мнения населения о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры. Участниками опроса стали 101 респондент, все жители города Урай. Большинство респондентов сказали, что график работы учреждений культуры в Урае удобен – 78,2%. Приоритетные направления, это семейные мероприятия – 63,4%. Более половины респондентов считают, что для повышения профессионального и исполнительского мастерства (66,3%) и проверки своих возможностей (65,3%) работникам учреждения необходимо участие в профессиональных конкурсах. В ходе исследования выяснилось, что горожане, в большей мере, узнают о мероприятиях, проводимых в культурной сфере с помощью наружной рекламы – 60,4%.

Полное название исследования: **"Изучение удовлетворенности урайцев качеством предоставления услуг учреждениями культуры"**

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан

Сроки проведения: июнь 2019 года

Способ сбора информации: анонимное анкетирование

Объект исследования: совершеннолетние жители города Урай

Предмет исследования: суждения участников опроса о ситуации в сфере культуры на территории города

Дополнительная информация: предприятия, учреждения, организации города Урай, где проведен опрос:

- АО "Шаимгаз" - 7

- БУ ХМАО-Югры "Урайская окружная больница медицинской реабилитации" (пациенты) - 8

- АО "Водоканал" - 10

- Урайский центр занятости населения (соискатели) - 9

- Отдел ЗАГС (посетители) - 10

- ДС "Старт" - 5

- ФСК "Олимп" - 5

- АО "Урайтеплоэнергия" - 8

- СЦ "Управление социальных объектов" - 10

- БУ ХМАО-Югры "Урайская городская клиническая больница" (пациенты стационара) - 15

- ДС "Звезды Югры" - 4

- АО "Дорожник" - 10

Итого: 101 анкета

Таблица №1

**1. Если говорить об учреждениях культуры нашего города, то какие из них, по Вашему мнению, самые популярные? Отметьте не более трёх самых популярных учреждения.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Киноконцертный комплекс "Юность Шаима" | 83 | 82,2 |
| Культурно-досуговый центр "Нефтяник" | 62 | 61,4 |
| Парк культуры и отдыха | 51 | 50,5 |
| Музей истории города Урай ("КИЦ") | 20 | 19,8 |
| Детская школа искусств | 20 | 19,8 |
| Центральная библиотека им. Л.И. Либова ("КИЦ") | 19 | 18,8 |
| Детская библиотека ("КИЦ") | 5 | 5,0 |
| Филиал детской библиотеки (мкр. 1Г, дом 18Г) | 1 | 1,0 |
| Итого ответивших: | 100 | 99,0\*\* |
| Нет данных | 1 | 1,0 |
|  | **101** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



Таблица №2

**2. Мероприятия, какой направленности наиболее интересны для Вас? Отметьте не более пяти подходящих вариантов ответа.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Праздничные концерты | 64 | 63,4 |
| Детские | 47 | 46,5 |
| Спектакли | 44 | 43,6 |
| Выставки, концерты учеников детских школ искусств | 28 | 27,7 |
| Молодёжные | 27 | 26,7 |
| Фестивали | 25 | 24,8 |
| Подвижные развлечения в парке культуры и отдыха | 24 | 23,8 |
| Музейные выставки | 23 | 22,8 |
| Творческие вечера и концерты коллективов художественной самодеятельности | 19 | 18,8 |
| Конкурсы | 14 | 13,9 |
| Вечера отдыха | 11 | 10,9 |
| Дискотеки в клубах | 9 | 8,9 |
| Мероприятия по интересам | 8 | 7,9 |
| Другое (запишите свой ответ) | 7 | 6,9 |
| Итого ответивших: | 101 | 100,0\*\* |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **101** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



Варианты ответов *другое*:

- спортивные мероприятия – 3 повторения;

- детские;

- интересны все, но в городе не проводят;

- субботники;

- фестиваль Хип-Хоп культуры;

- никакие.

Таблица №3

**3. Если говорить об учреждениях культуры нашего города в целом, то как часто Вы хотели бы посещать их в культурно-развлекательных целях? Отметьте один вариант ответа.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Один-два раза в месяц | 39 | 38,6 |
| Несколько раз в месяц | 28 | 27,7 |
| Раз в квартал - в полгода | 24 | 23,8 |
| Постоянно (смотреть все, что проводится) | 7 | 6,9 |
| Раз в год | 1 | 1,0 |
| Вообще не посещать, мне это не интересно | 1 | 1,0 |
| Итого ответивших: | 100 | 99,0 |
| Нет данных | 1 | 1,0 |
|  | **101** | **100,0** |



Таблица №4

**4. Посещают/посещаете ли Вы, ваши дети, близкие родственники кружки/секции/ отделения в учреждениях культуры? Если да, укажите какие именно:**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение:** |
| **1** | ДШИ – 7 повторений |
| **2** | Театральная студия «Синяя птица» – 4 повторения |
| **3** | «Юность Шаима» – 3 повторения |
| **4** | Спортивные секции – 2 повторения |
| **5** | Творчество ЦМиДО – 2 повторения |
| **6** | Творческий коллектив «В движении» – 2 повторения |
| **7** | Арт-квартира |
| **8** | Брейк-данс |
| **9** | Волейбол |
| **10** | Гандбол |
| **11** | Детская библиотека |
| **12** | Карамель |
| **13** | Мультипликация |
| **14** | Плавание |
| **15** | Танцевальный коллектив Эксклюзив |
| **16** | «Театральная студия на Шевченко» |
| **17** | Цирковое |

Таблица №5

**5. Скажите, пожалуйста, мероприятия на какую тематику вызовут у Вас желание посетить их? Отметьте все подходящие варианты.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Семейной | 64 | 63,4 |
| Интеллектуальной | 42 | 41,6 |
| Национально-культурной | 29 | 28,7 |
| Духовно-нравственной | 17 | 16,8 |
| Экологической | 15 | 14,9 |
| Гражданско-патриотической | 13 | 12,9 |
| Профориентационной | 10 | 9,9 |
| Другое (запишите) | 4 | 4,0 |
| Итого ответивших: | 95 | 94,1\*\* |
| Нет данных | 6 | 5,9 |
|  | **101** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



Варианты ответов *другое*:

- гражданско-правовую;

- для отдыха и отвлечения;

- историческую.

Таблица №6

**6. Как можно описать характер Вашего посещения, каждого из этих культурных учреждений в культурно-развлекательных целях?**

% от числа ответивших

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Подвопросы:** | **Посещаю практически каждое мероприятие** | **Стараюсь посещать каждое мероприятие** | **Посещаю мероприятия редко** | **Слежу за мероприятиями, но не посещаю их** | **Не посещаю вообще** |
|  |  | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **1** | Музей истории города Урай | 0,0 | 2,9 | 1,0 | 2,5 | 3,9 | 5,9 | 37,2 | 33,3 | 30,7 | 19,0 | 12,7 | 13,9 | **41,3** | **32,4** | **46,5** |
| **2** | Централизованная библиотечная система | 0,8 | 3,9 | - | 5,0 | 5,9 | - | 19,0 | 24,5 | - | 17,4 | 13,7 | **-** | **57,9** | **34,3** | **-** |
| **3** | Центральная библиотека им. Л.И. Либова | **-** | **-** | 1,0 | **-** | **-** | 5,9 | **-** | **-** | 15,8 | **-** | **-** | 16,8 | **-** | **-** | **58,4** |
| **4** | Детская библиотека | - | - | 0,0 | - | - | 5,0 | - | - | 13,9 | - | - | 10,9 | **-** | **-** | **68,3** |
| **5** | Филиал детской библиотеки | - | - | 0,0 | - | - | 6,9 | - | - | 8,9 | - | - | 8,9 | **-** | **-** | **73,3** |
| **6** | Детская школа искусств | - | - | 4,0 | - | - | 8,9 | - | - | 17,8 | - | - | 8,9 | **-** | **-** | **58,4** |
| **7** | ДШИ №1 | 0,0 | 3,9 | - | 3,3 | 3,9 | - | 18,7 | 8,8 | - | 6,5 | 13,7 | **-** | **71,5** | **54,9** | **-** |
| **8** | ДШИ №2 | 5,6 | 3,9 | - | 7,1 | 2,9 | - | 16,7 | 12,7 | - | 8,7 | 15,7 | **-** | **61,9** | **48,0** | **-** |
| **9** | КДЦ "Нефтяник" | 3,1 | 3,9 | 0,0 | 10,8 | 14,7 | 12,9 | 56,2 | 55,9 | 65,3 | 10,0 | 6,9 | 7,9 | **20,0** | **5,9** | **11,9** |
| **10** | ККЦК "Юность Шаима" | 4,6 | 4,9 | 1,0 | 23,1 | 23,5 | 16,8 | 64,6 | 54,9 | 61,4 | 3,8 | 3,9 | 5,0 | **3,8** | **2,0** | **13,9** |
| **11** | Парк культуры и отдыха | 5,4 | 5,9 | 3,0 | 18,6 | 19,6 | 13,9 | 52,7 | 47,1 | 48,5 | 8,5 | 6,9 | 11,9 | **14,7** | **7,8** | **20,8** |

Таблица №7

**7. По Вашему мнению, достаточно ли хороша и продумана организация мероприятий в учреждениях культуры?**

% от числа ответивших

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Подвопросы:** | **Очень хорошо** | **Скорее хорошо** | **Скорее плохо** | **Очень плохо** | **Затрудняюсь ответить** |
|  |  | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **1** | Музей истории города Урай | 8,3 | 5,9 | 7,9 | 35,8 | 40,2 | 27,7 | 2,5 | 6,9 | 3,0 | 6,7 | 1,0 | 2,0 | **46,7** | **32,4** | **57,4** |
| **2** | Централизованная библиотечная система | 16,8 | 13,7 | - | 28,6 | 34,3 | - | 5,0 | 3,9 | - | 2,5 | 0,0 | **-** | **47,1** | **31,4** | **-** |
| **3** | Центральная библиотека им. Л.И. Либова | - | - | 10,9 | - | - | 26,7 | - | - | 2,0 | - | - | 1,0 | **-** | **-** | **57,4** |
| **4** | Детская библиотека | - | - | 12,9 | - | - | 25,7 | - | - | 1,0 | - | - | 1,0 | **-** | **-** | **57,4** |
| **5** | Филиал детской библиотеки | - | - | 8,9 | - | - | 27,7 | - | - | 3,0 | - | - | 1,0 | **-** | **-** | **57,4** |
| **6** | Детская школа искусств | - | - | 14,9 | - | - | 28,7 | - | - | 1,0 | - | - | 1,0 | **-** | **-** | **52,5** |
| **7** | ДШИ №1 | 11,9 | 3,9 | - | 21,2 | 27,5 | - | 5,9 | 0,0 | - | 0,8 | 0,0 | **-** | **60,2** | **52,0** | **-** |
| **8** | ДШИ №2 | 18,3 | 6,9 | - | 23,3 | 30,4 | - | 5,0 | 0,0 | - | 2,5 | 0,0 | **-** | **50,8** | **46,1** | **-** |
| **9** | КДЦ "Нефтяник" | 19,8 | 14,7 | 23,8 | 50,0 | 55,9 | 45,5 | 4,0 | 2,0 | 3,0 | 3,2 | 1,0 | 1,0 | **23,0** | **12,7** | **24,8** |
| **10** | ККЦК "Юность Шаима" | 32,8 | 23,5 | 29,7 | 48,9 | 52,0 | 44,6 | 6,1 | 3,9 | 2,0 | 1,5 | 0,0 | 1,0 | **10,7** | **8,8** | **20,8** |
| **11** | Парк культуры и отдыха | 18,5 | 11,8 | 15,8 | 53,8 | 47,1 | 39,6 | 6,2 | 3,9 | 9,9 | 1,5 | 2,9 | 1,0 | **20,0** | **18,6** | **31,7** |

Таблица №8

**8. Если для какого-либо учреждения Вы отметили варианты "Скорее плохо", "Очень плохо", напишите, пожалуйста, по каждому учреждению, что конкретно Вам не нравится?**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение:** |
| **1** | КДЦ Нефтяник:- очень часто о мероприятии узнаем, когда оно уже закончилось. |
| **2** | ККЦК Юность Шаима:- очень плохое информирование о мероприятиях. |
| **3** | Парк культуры и отдыха:- очень мало аттракционов;- изменить режим работы;- обстановка, старые аттракционы, высокие цены. |
| **4** | Филиал детской библиотеки:- нет литературы. |

Таблица №9

**9. Появление какого рода развлекательных мероприятий в учреждениях культуры, вызовет у Вас желание посещать их чаще? (запишите свой ответ)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение:** |
| **1** | Концерты – 10 повторений |
| **2** | Концерты звезд эстрады России – 5 повторений |
| **3** | Театральные спектакли – 4 повторения |
| **4** | Показывать больше разных кинофильмов – 2 повторения |
| **5** | Интеллектуальные – 2 повторения |
| **6** | Веселых |
| **7** | Выставки |
| **8** | Детских спектаклей |
| **9** | Детских |
| **10** | Игровые программы |
| **11** | КВН |
| **12** | Маскарад |
| **13** | Общеразвивающие |
| **14** | Организация встреч с артистами российской эстрады (автограф-сессии) |
| **15** | Познавательных |
| **16** | Появление детских комнат |
| **17** | Развлекательные |
| **18** | Спектакли |
| **19** | Фестивали |
| **20** | Художественная самодеятельность народов РФ |
| **21** | Цирк |

Таблица №10

**10. Какие творческие коллективы/деятели культуры нашего города нравятся Вам больше остальных? (запишите)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение:** |
| **1** |  «Вертикаль» – 10 повторений |
| **2** | «Синяя птица» – 10 повторений |
| **3** | «В движении» – 2 повторения |
| **4** | Коллективы ДШИ – 2 повторения |
| **5** | Театральные коллективы – 2 повторения |
| **6** | «Февральский караван» – 2 повторения |
| **7** | «Эксклюзив» – 2 повторения |
| **8** | «Виктория» |
| **9** | Детские - развлекательные, танцы, пение |
| **10** | КВН |
| **11** | Молодежная студия «ТТТ» |
| **12** | Серебряные потоки |
| **13** | Театр Юности Шаима |
| **14** | «Терра Инкогнито» |
| **15** | Хор В. Березовской |
| **16** | Хор женщин |
| **17** | Champion, Slim-fly (брейк-данс коллективы) |

Таблица №11

**11. Какие мероприятия, проводимые за последний год в учреждениях культуры, Вам запомнились? (запишите их)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение:** |
| **1** | Фестиваль театров «Надежда есть» – 6 повторений |
| **2** | Отчетные концерты танцевальных коллективов – 4 повторения |
| **3** | Новогодние праздники – 4 повторения |
| **4** | Отчетный концерт «В движении» – 3 повторения |
| **5** | Спектакли – 3 повторения |
| **6** | Новогодние утренники – 2 повторения |
| **7** | Отчетный концерт ДШИ – 2 повторения |
| **8** | Квартирник |
| **9** | Концерты |
| **10** | Концертная программа «#Намузыке» |
| **11** | Концерт «Авось» |
| **12** | Концерт группы «Агата Кристи» |
| **13** | Концерт группы «Непара» |
| **14** | Моя Россия |
| **15** | Ночь в библиотеке |
| **16** | Огни Сибири |
| **17** | Открытие нового музея |
| **18** | Отчетный концерт клуба «Виктория» |
| **19** | Праздник к 9 мая в Нефтянике |
| **20** | Проводы зимы |
| **21** | Рождество |
| **22** | Северный ветер |
| **23** | Спектакль «Близкие люди» |
| **24** | Спектакли гастролирующие |
| **25** | Спектакль «Женщина, которая желает познакомиться» |
| **26** | Спектакль «Ромео и Джульетта» |
| **27** | Спектакли с участием школьников |
| **28** | Спортивная элита - 2018 |
| **29** | Фестиваль красок на пл. Первооткрывателей |
| **30** | Фестиваль невест |
| **31** | Форум «Урай - наш общий дом» |
| **32** | Цирк |
| **33** | Шоу «Под дождем» |

Таблица №12

**12. Какого рода мероприятия вас привлекают больше всего?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Концерты  | 72 | 71,3 |
| Кинофильмы | 63 | 62,4 |
| Спектакли | 49 | 48,5 |
| Выставки | 31 | 30,7 |
| Фестивали | 24 | 23,8 |
| Другое (запишите) | 0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 101 | 100,0\*\* |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **101** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



Варианты ответов *другое*: предложения не поступили.

Таблица №13

**13. По Вашему мнению, что дает учреждению культуры участие в профессиональных конкурсах и конкурсах исполнительского мастерства? Отметьте не более трёх вариантов ответов.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Повышает профессиональное и исполнительское мастерство его участников | 67 | 66,3 |
| Помогает участникам проверить свои возможности | 66 | 65,3 |
| Стимулирует поиск инновационных решений | 39 | 38,6 |
| Создает учреждению имидж | 32 | 31,7 |
| Влечет ненужные финансовые затраты | 10 | 9,9 |
| Отнимает время для работы с населением | 0 | 0,0 |
| Другое (запишите) | 0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 94 | 93,1\*\* |
| Нет данных | 7 | 6,9 |
|  | **101** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



Таблица №14

**14. Бывает ли так, что Вы не посещаете концертное мероприятие местных коллективов/ исполнителей, потому что считаете, что цена билета на него завышена? Отметьте один вариант ответа.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Да, иногда такое бывает | 46 | 45,5 |
| Нет, такого не бывает | 37 | 36,6 |
| Да, и часто | 18 | 17,8 |
| Итого ответивших: | 101 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **101** | **100,0** |



Таблица №15

**15. На Ваш взгляд, какова должна быть стоимость билета на концерты местных коллективов/исполнителей? (запишите свой вариант ответа).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| 100 | 9 | 8,9 |
| 130 | 1 | 1,0 |
| 150 | 3 | 3,0 |
| 200 | 20 | 19,8 |
| 300 | 18 | 17,8 |
| 350 | 2 | 2,0 |
| 400 | 5 | 5,0 |
| 500 | 14 | 13,9 |
| 700 | 1 | 1,0 |
| 1000 | 2 | 2,0 |
| Итого ответивших: | 75 | 74,3 |
| Нет данных | 26 | 25,7 |
|  | **101** | **100,0** |

\* Среднее (индекс):310,40±41,48



Таблица №16

**16. Удобен ли для Вас график работы учреждений культуры?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Удобен | 79 | 78,2 |
| Неудобен (запишите почему) | 12 | 11,9 |
| Итого ответивших: | 91 | 90,1 |
| Нет данных | 10 | 9,9 |
|  | **101** | **100,0** |



Варианты ответов *другое*:

- не всегда;

- в рабочее время;

- безразлично;

- либо в рабочее время, либо очень поздно (Юность Шаима - ужасный график);

- график работы кассы Юность Шаима.

Таблица №17

**17. Откуда Вы узнаете о мероприятиях в учреждениях культуры чаще всего? Отметьте один вариант ответа.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Наружная реклама (афиши, баннеры, растяжки) | 61 | 60,4 |
| Интернет | 42 | 41,6 |
| От знакомых или родственников | 25 | 24,8 |
| Бегущая строка канала СТС; ТНТ-Урай; РЕН; радионовости | 23 | 22,8 |
| Рекламные газеты: "Интерес" и "64 Меридиан" | 7 | 6,9 |
| Итого ответивших: | 100 | 99,0\*\* |
| Нет данных | 1 | 1,0 |
|  | **101** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



Таблица №18

**18. Ваш пол:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Женский | 84 | 83,2 |
| Мужской | 17 | 16,8 |
| Итого ответивших: | 101 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **101** | **100,0** |



Таблица №19

**19. Ваш возраст:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| 35-54 лет | 63 | 62,4 |
| 19-34 лет | 26 | 25,7 |
| 55 лет и старше | 7 | 6,9 |
| 14-18 лет | 4 | 4,0 |
| Итого ответивших: | 100 | 99,0 |
| Нет данных | 1 | 1,0 |
|  | **101** | **100,0** |



* в октябре 2019 года отделом по работе с обращениями граждан администрации города Урай проведен опрос жителей города Урай на тему: «Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг». 91,8% респондентов «хорошо» оценили качество предоставления муниципальных услуг органами МСУ. Нарушений сроков предоставления государственных и/или муниципальных услуг, респондентами не отмечены, так сказали – 74% ответивших, 21,9% затруднились ответить.

Полное название исследования: **Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан

Сроки проведения: октябрь 2019

Способ сбора информации: анонимное анкетирование

Дополнительная информация:

- БУ ХМАО-Югры "Урайская городская клиническая больница" (пациенты стационара) - 18

- Урайская городская организация "Всероссийское общество инвалидов" - 10

- Урайская городская общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов - 9

- КУ ХМАО-Югры "Урайский центр занятости населения" (соискатели) - 10

- отдел ЗАГС (посетители) - 10

- Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (посетители) - 16

- учреждения спорта (посетители, работники) - 17

- общественные организации - 14

- муниципальные учреждения - 21

- БУ ХМАО-Югры "Урайская окружная больница медицинской реабилитации" (пациенты стационара) - 12

- Культурно-исторический центр - 9

Итого: **146 анкет**

Таблица №1

**1. Получали ли Вы муниципальные услуги?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| да | 134 | 91,8 | 91,8 |
| нет | 12 | 8,2 | 8,2 |
| Итого ответивших: | 146 | 100,0 | 100,0 |
| Нет данных | 0 |  | 0,0 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №2

**2. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления муниципальных услуг?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| скорее хорошо | 76 | 52,8 | 52,1 |
| очень хорошо | 50 | 34,7 | 34,2 |
| скорее плохо | 14 | 9,7 | 9,6 |
| очень плохо | 4 | 2,8 | 2,7 |
| Итого ответивших: | 144 | 100,0 | 98,6 |
| Нет данных | 2 |  | 1,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №3

**3. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление муниципальной услуги?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| приблизительно | 82 | 56,9 | 56,2 |
| нет | 32 | 22,2 | 21,9 |
| да, хорошо | 30 | 20,8 | 20,5 |
| Итого ответивших: | 144 | 100,0 | 98,6 |
| Нет данных | 2 |  | 1,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №4

**4. Удалось ли Вам подать заявление на получение муниципальной услуги в полном объёме с первого раза?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| да | 98 | 69,0 | 67,1 |
| нет | 44 | 31,0 | 30,1 |
| Итого ответивших: | 142 | 100,0 | 97,3 |
| Нет данных | 4 |  | 2,7 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №5

**5. Если нет, то укажите причины неудачной подачи документов?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов | 24 | 57,1 | 16,4 |
| сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные | 8 | 19,0 | 5,5 |
| не удалось подать документы в связи с большой очередностью | 4 | 9,5 | 2,7 |
| другая причина (напишите) | 4 | 9,5 | 2,7 |
| сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки) | 2 | 4,8 | 1,4 |
| Итого ответивших: | 42 | 100,0 | 28,8 |
| Нет данных | 104 |  | 71,2 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №6

**6. Время ожидания в очереди, которое Вы затратили при подаче документов на получение муниципальной услуги:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| менее 15 минут | 60 | 41,7 | 41,1 |
| от 15 до 30 минут | 50 | 34,7 | 34,2 |
| от 30 до 60 минут | 26 | 18,1 | 17,8 |
| от 1 часа до 2-х часов | 6 | 4,2 | 4,1 |
| более 2-х часов | 2 | 1,4 | 1,4 |
| Итого ответивших: | 144 | 100,0 | 98,6 |
| Нет данных | 2 |  | 1,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №7

**7. Не нарушен ли срок предоставления муниципальной услуги?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| срок не нарушен | 108 | 74,0 | 74,0 |
| затрудняюсь ответить | 32 | 21,9 | 21,9 |
| срок нарушен | 6 | 4,1 | 4,1 |
| Итого ответивших: | 146 | 100,0 | 100,0 |
| Нет данных | 0 |  | 0,0 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №8

**8. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения муниципальной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата "в конверте") или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| нет | 142 | 98,6 | 97,3 |
| да | 2 | 1,4 | 1,4 |
| Итого ответивших: | 144 | 100,0 | 98,6 |
| Нет данных | 2 |  | 1,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №9

**9. Знаете ли Вы о возможности получения муниципальных услуг в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг г.Урай (МФЦ)?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| знаю | 110 | 76,4 | 75,3 |
| что-то слышал (-а) об этом | 20 | 13,9 | 13,7 |
| затрудняюсь ответить | 14 | 9,7 | 9,6 |
| впервые слышу | 0 | 0,0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 144 | 100,0 | 98,6 |
| Нет данных | 2 |  | 1,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №10

**10. Знаете ли Вы о существовании в Интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| знаю | 128 | 88,9 | 87,7 |
| что-то слышал (-а) об этом | 10 | 6,9 | 6,8 |
| впервые слышу | 6 | 4,2 | 4,1 |
| затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 144 | 100,0 | 98,6 |
| Нет данных | 2 |  | 1,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №11

**11. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| да | 118 | 90,8 | 80,8 |
| нет | 12 | 9,2 | 8,2 |
| Итого ответивших: | 130 | 100,0 | 89,0 |
| Нет данных | 16 |  | 11,0 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №12

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| да | 80 | 61,5 | 54,8 |
| нет | 50 | 38,5 | 34,2 |
| Итого ответивших: | 130 | 100,0 | 89,0 |
| Нет данных | 16 |  | 11,0 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №13

**13. Как Вы оцениваете качество предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| скорее хорошо | 81 | 55,9 | 55,5 |
| очень хорошо | 52 | 35,9 | 35,6 |
| скорее плохо | 12 | 8,3 | 8,2 |
| Итого ответивших: | 145 | 100,0 | 99,3 |
| Нет данных | 1 |  | 0,7 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №14

**14. Если Вас не устраивает качество предоставления муниципальной услуги, обращаетесь ли Вы с жалобой куда-либо?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| нет | 10 | 71,4 | 6,8 |
| да | 4 | 28,6 | 2,7 |
| Итого ответивших: | 14 | 100,0 | 9,6 |
| Нет данных | 132 |  | 90,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №15

**15. Если обращались, то куда:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги | 6 | 75,0 | 4,1 |
| к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу | 2 | 25,0 | 1,4 |
| в вышестоящий орган | 0 | 0,0 | 0,0 |
| в суд | 0 | 0,0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 8 | 100,0 | 5,5 |
| Нет данных | 138 |  | 94,5 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №16

**16. С какими трудностями Вы сталкивались при получении услуги?(можно отметить не более 5 вариантов):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| требование избыточных документов, сведений | 34 | 42,5 | 23,3 |
| хождение по многим кабинетам, учреждениям | 22 | 27,5 | 15,1 |
| отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 20 | 25,0 | 13,7 |
| отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.) | 18 | 22,5 | 12,3 |
| неудобный для граждан режим работы органа местного самоуправления, предоставляющего услугу | 12 | 15,0 | 8,2 |
| большие сроки получения услуги | 12 | 15,0 | 8,2 |
| ошибки в конечном результате предоставления услуги | 10 | 12,5 | 6,8 |
| необоснованный отказ в приёме документов, в предоставлении услуги | 8 | 10,0 | 5,5 |
| сложность заполнения официальных форм (бланков) | 8 | 10,0 | 5,5 |
| недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 6 | 7,5 | 4,1 |
| большие очереди | 4 | 5,0 | 2,7 |
| избирательное отношение к заявителям ("одни заявители важнее других") | 4 | 5,0 | 2,7 |
| плохие условия ведения приема посетителей | 4 | 5,0 | 2,7 |
| отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги | 4 | 5,0 | 2,7 |
| Итого ответивших: | 80 | 207,5\* | 54,8\*\* |
| Нет данных | 66 |  | 45,2 |
|  | **146** |  | **100,0** |

\* Сумма превышает 100%, поскольку один опрошенный мог дать несколько ответов одновременно. Среднее число ответов на 1 опрошенного 2,1.

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



Таблица №17

**17. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении услуги в будущем? (можно отметить не более 5 вариантов):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| сокращение числа требуемых документов | 76 | 56,7 | 52,1 |
| сокращение срока предоставления услуги | 70 | 52,2 | 47,9 |
| упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 56 | 41,8 | 38,4 |
| сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 40 | 29,9 | 27,4 |
| вежливость и профессионализм сотрудников | 32 | 23,9 | 21,9 |
| сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 26 | 19,4 | 17,8 |
| удобство графика работы учреждения | 26 | 19,4 | 17,8 |
| получение информации о стадии рассмотрения обращения | 22 | 16,4 | 15,1 |
| улучшение условий ведения приема посетителей | 18 | 13,4 | 12,3 |
| доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 14 | 10,4 | 9,6 |
| улучшение территориальной доступности органа местного самоуправления | 8 | 6,0 | 5,5 |
| Итого ответивших: | 134 | 289,6\* | 91,8\*\* |
| Нет данных | 12 |  | 8,2 |
|  | **146** |  | **100,0** |

\* Сумма превышает 100%, поскольку один опрошенный мог дать несколько ответов одновременно. Среднее число ответов на 1 опрошенного 2,9.

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



Таблица №18

**18. Возраст:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| 30-49 лет | 68 | 47,9 | 46,6 |
| 50-69 лет | 46 | 32,4 | 31,5 |
| 18-29 лет | 18 | 12,7 | 12,3 |
| 70 лет и старше | 10 | 7,0 | 6,8 |
| Итого ответивших: | 142 | 100,0 | 97,3 |
| Нет данных | 4 |  | 2,7 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №19

**19. Социальный статус:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| работающий (служащий), военнослужащий | 72 | 56,3 | 49,3 |
| пенсионер | 44 | 34,4 | 30,1 |
| безработный | 8 | 6,3 | 5,5 |
| студент | 4 | 3,1 | 2,7 |
| Итого ответивших: | 128 | 100,0 | 87,7 |
| Нет данных | 18 |  | 12,3 |
|  | **146** |  | **100,0** |



* в ноябре 2019 года проведено социологическое исследование - «Социальное самочувствие жителей города Урай» среди жителей городского округа МО город Урай с целью изучения оценки деятельность органов власти города, состояния основных сфер деятельности.

Полное название исследования: **«Социальное самочувствие жителей города Урай»**

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан администрации города Урай

Сроки проведения: ноябрь 2019 г.

Способ сбора информации: анонимное анкетирование

Объект исследования: жители города Урай

Предмет исследования: проблемы городской жизни

Дополнительная информация: В опросе принимали участие работающие, пенсионеры и временно не занятые жители города в возрасте от 18 лет следующих организаций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| - | ТПП "Урайнефтегаз" (АУ, цехи) - 43 |  |
| - | АО "Урайтеплоэнергия" - 14 |  |
| - | ООО "Урайское УТТ" - 11 |  |
| - | ООО "Урай НПО-Сервис" - 15 |  |
| - | КРС "Евразия" - 15 |  |
| - | Урайские электрические сети - 15 |  |
| - | ООО "Нефтедорстрой" - 13 |  |
| - | ООО "Урайнефтегеофизика" - 8 |  |
| - | СЦ "Урайэнергонефть" - 15 |  |
| - | Урайский центр занятости населения города Урай (временно не аботающие) - 15 |  |
| - | ООО "Управление социальных объектов" СЦ социальных объектов ТПП "Урайнефтегаз" - 10 |  |
| - | ОАО "ЮТЭК-Энергия" - 15 |  |
| - | АО "Водоканал" - 9 |  |
| - | АО "Шаимгаз" - 10 |  |

**Итого: 208 анкет**

В опросе приняли участие категории граждан (сравнение по годам 2011-2019):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Места распространения** | **Количество по годам** |
| **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
|  | БУ ХМАО - Югры «Урайская окружная больница медицинской реабилитации» (пациенты стационара) | \* | 25 | 20 | \* | 17 | \* | 15 | \* | \* |
|  | АО «Водоканал» | \* | 20 | 14 | 10 | 9 | 11 | \* | 14 | 9 |
|  | Урайский центр занятости населения (соискатели) | 10 | 30 | 20 | 19 | 20 | 15 | 9 | 10 | 15 |
|  | АО «Шаимгаз» | \* | 15 | 15 | 15 | 10 | 13 | \* | 13 | 10 |
|  | ООО «Урай НПО – Сервис» | \* | 10 | 10 | 14 | 10 | 14 | 13 | 15 | 15 |
|  | ТПП «Урайнефтегаз» (АУ, ЦСТГ, ЦППН, НПЗ) | 29 | 40 | 76 | 74 | 51 | \* | 138 | 40 | 43 |
|  | ООО «Нефтедорстрой» | \* | \* | \* | \* | \* | \* | 16 | 15 | 13 |
|  | Отдел ЗАГС администрации города Урай (посетители) | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 10 | 10 | \* | \* |
|  | БУ ХМАО-Югры «Урайская городская клиническая больница» | \* | 50 | 30 | 20 | \* | 20 | \* | \* | \* |
|  | ООО «Урайское УТТ» | \* | 20 | 19 | \* | 28 | 28 | \* | \* | 11 |
|  | ОП «ЩИТ» | \* | \* | 10 | \* | \* | \* | 9 | \* | \* |
|  | АУП «Урайский почтамт» | \* | \* | 9 | 8 | 10 | 10 | 10 | \* | \* |
|  | АО «Дорожник» | 7 | \* | 10 | 13 | 9 | 15 | \* | 15 | \* |
|  | ОАО «ЮТЭК-Энергия» | \* | \* | \* | \* | 9 | 8 | 20 | 10 | 15 |
|  | ООО «Урайнефтегеофизика» | \* | \* | 13 | \* | \* | \* | \* | 10 | 8 |
|  | Урайские электрические сети | \* | \* | 10 | 14 | 15 | 10 | \* | \* | 15 |
|  | АО «Урайтеплоэнергия» | \* | \* | 10 | 15 | 8 | 12 | \* | 14 | 14 |
|  | ООО «Управление социальных объектов» | \* | \* | \* | 15 | \* | \* | 10 | 10 | 10 |
|  | СЦ «Урайэнергонефть» | \* | \* | \* | 14 | \* | \* | \* | 15 | 15 |
|  | КРС «Евразия» | \* | \* | \* | \* | 10 | \* | \* | \* | 15 |
|  | МАУ «Культура» | \* | \* | \* | \* | 20 | \* | \* | \* | \* |
|  | МАУ «МФЦ» | \* | \* | \* | \* | \* | \* | 10 | \* | \* |
|  | ОАО «Агроника» | \* | \* | \* | \* | 10 | \* | \* | \* | \* |
|  | Отдел МВД Российской Федерации по городу Ураю | \* | \* | \* | \* | 15 | \* | 19 | \* | \* |
|  | Совет ветеранов города Урай | 11 | \* | 10 | 10 | \* | 10 | \* | 10 | \* |
|  | МБОУДОД «Детская школа искусств №2» | \* | \* | 10 | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
|  | 71 ПЧ 9 ОФПС по ХМАО-Югре | \* | 15 | \* | \* | \* | \* | \* | 10 | \* |
|  | Филиал №6 Государственного предприятия «Северавтодор» | \* | \* | \* | \* | \* | \* | 13 | \* | \* |
|  | Урайское лесничество (мкр.3-30) | \* | 10 | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
|  | ОО «УГО ВОИ» | \* | \* | \* | 10 | \* | \* | \* | \* | \* |
|  | ДС «Звезды Югры» | \* | \* | \* | \* | \* | \* | 9 | 10 | \* |
|  | ДС «Старт» | \* | \* | \* | \* | \* | \* | 10 | 8 | \* |
|  | Общественные организации города Урай | 10 | 10 | \* | \* | 12 | 37 | \* | \* | \* |
|  | СОШ №12 | \* | 10 | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
|  | Участники дискуссионного клуба «Молодежные инициативы» | 10 | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
|  | Предприниматели | 13 | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
|  | Случайная выборка | 15 | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
|  | **Всего:** | **115** | **270** | **301** | **266** | **278** | **213** | **311** | **219** | **208** |

Приложение

Таблица №1

**1. Какая, на Ваш взгляд, сейчас общая обстановка в Урае? (1 ответ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| вполне спокойная, стабильная | 121 | 58,2 |
| обстановка напряженная | 52 | 25,0 |
| другое | 14 | 6,7 |
| благополучная, оптимистичная | 10 | 4,8 |
| Итого ответивших: | 197 | 94,7 |
| Нет данных | 11 | 5,3 |
|  | **208** | **100,0** |



В графе *другое*, респондентами были отмечены свои варианты:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение:** |
| **1** | в городе не знаю, а у меня "стабильно никакая" |
| **2** | не стабильная, бесперспективная |
| **3** | стабильно тяжелая |
| **4** | застойная |
| **5** | печальное |
| **6** | плохая |
| **7** | неблагополучная |
| **8** | затрудняюсь ответить |
| **9** | депрессивная |

Таблица №2

**2. Как Вы оцениваете изменение условий Вашей жизни в Урае за 9 месяцев 2019 года? (1 ответ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| остались такими, какими и были раньше | 118 | 56,7 |
| изменились в худшую сторону | 62 | 29,8 |
| изменились в лучшую сторону | 17 | 8,2 |
| затрудняюсь ответить | 8 | 3,8 |
| Итого ответивших: | 205 | 98,6 |
| Нет данных | 3 | 1,4 |
|  | **208** | **100,0** |



Таблица №3

**3-5. Оцените деятельность следующих структур власти по 5-ти балльной шкале:**

% от числа ответивших

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Подвопросы:** | **плохо** | **неудовлетворительно** | **удовлетворительно** | **хорошо** | **отлично** | **затрудняюсь ответить** |
| **1** | глава города Урай | 21,6 | 21,2 | 28,8 | 6,7 | 1,4 | 20,2 |
| **2** | Дума города Урай | 13,0 | 16,8 | 34,6 | 11,5 | 2,9 | 20,2 |
| **3** | администрация города Урай | 13,0 | 14,9 | 39,9 | 9,6 | 1,9 | 19,7 |

Таблица №4

**6-8. Скажите, доверяете ли Вы руководителям следующих уровней власти:**

% от числа ответивших

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Подвопросы:** | **да, доверяю** | **скорее доверяю** | **скорее не доверяю** | **нет, не доверяю** | **затрудняюсь ответить** |
| **1** | местные власти | 4,8 | 11,5 | 27,9 | 34,1 | 21,6 |
| **2** | окружные власти | 4,3 | 13,9 | 26,4 | 33,2 | 21,2 |
| **3** | федеральные власти | 3,4 | 13,9 | 25,0 | 31,3 | 25,5 |

Таблица №5

**9. Я буду больше доверять органам власти в целом, если:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| увижу больше положительных изменений в городе, округе, стране | 140 | 67,3 |
| улучшиться качество жизни моей семьи | 40 | 19,2 |
| буду больше владеть информацией о деятельности власти | 21 | 10,1 |
| другое (напишите) | 6 | 2,9 |
| Итого ответивших: | 207 | 99,5 |
| Нет данных | 1 | 0,5 |
|  | **208** | **100,0** |



В графе *другое*, респондентами были отмечены свои варианты:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение:** |
| **1** | все вышеперечисленное |
| **2** | они начнут работать для народа |
| **3** | увижу, что организовываются предприятия, создаются рабочие места, строится дорога на Тавду |
| **4** | если будет справедливость |

Таблица №6

**10. На Ваш взгляд, насколько хорошо городским властям знакомы проблемы горожан? (1 ответ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| мало осведомлены о реальных проблемах горожан | 74 | 35,6 |
| представляют ситуацию в общих чертах, но деталей не знают | 62 | 29,8 |
| затрудняюсь ответить | 42 | 20,2 |
| хорошо знакомы с ситуацией, детально знают проблемы горожан | 18 | 8,7 |
| другое (напишите) | 11 | 5,3 |
| Итого ответивших: | 207 | 99,5 |
| Нет данных | 1 | 0,5 |
|  | **208** | **100,0** |



В графе *другое*, респондентами были отмечены свои варианты:

|  |  |
| --- | --- |
| **N док.** | **Значение:** |
| **1** | не знакомы – 3 повторения |
| **2** | с ситуацией знакомы и с проблемами тоже, но не всегда их решают – 3 повторения |
| **3** | власти живут в параллельной вселенной |
| **4** | не интересуются по-настоящему |

Таблица №7

**11. Каким источникам информации Вы сегодня доверяете больше всего?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| урайские группы в социальных сетях | 89 | 42,8 |
| официальный сайт органов местного самоуправления города Урай (uray.ru) | 46 | 22,1 |
| друзья и знакомые | 41 | 19,7 |
| другое (напишите)  | 28 | 13,5 |
| местное телевидение, радио | 24 | 11,5 |
| городская газета "Знамя" | 13 | 6,3 |
| Итого ответивших: | 197 | 94,7\*\* |
| Нет данных | 11 | 5,3 |
|  | **208** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



В графе *другое*, респондентами были отмечены свои варианты:

|  |  |
| --- | --- |
| **N док.** | **Значение:** |
| **1** | никаким – 11 повторений |
| **2** | своим глазам и ушам – 2 повторения |
| **3** | проверяю и анализирую информацию из всех источников – 2 повторения |
| **4** | то, что узнала из официальных документов |
| **5** | средствам массовой информации |
| **6** | собственным впечатлениям |
| **7** | люди, которым доверяю |
| **8** | по моему мнению информация искажается |
| **9** | не знаю такого источника |
| **10** | я хожу по улицам города - это лучший источник информации. |

Таблица №8

**12. Какие проблемы городской жизни являются наиболее актуальными лично для Вас в настоящее время? (не более 5-ти вариантов ответа)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| проблема качества здравоохранения | 178 | 85,6 |
| проблема цены и качества ЖКУ | 132 | 63,5 |
| проблема занятости / безработицы | 105 | 50,5 |
| проблема плохих дорог | 70 | 33,7 |
| проблемы досуга детей и молодежи | 63 | 30,3 |
| проблема коррупции власти | 56 | 26,9 |
| проблема алкоголизма / наркомании | 53 | 25,5 |
| жилищная проблема | 52 | 25,0 |
| проблема получения образования  | 39 | 18,8 |
| проблема торговли и бытового обслуживания | 29 | 13,9 |
| проблема экологии и чистой воды | 23 | 11,1 |
| проблема социальной защиты пожилых людей, инвалидов, малообеспеченных | 21 | 10,1 |
| проблема незаконной миграции | 12 | 5,8 |
| проблема преступности | 9 | 4,3 |
| другие (какие именно напишите) | 7 | 3,4 |
| проблема нехватки детских садов | 2 | 1,0 |
| Итого ответивших: | 207 | 99,5\*\* |
| Нет данных | 1 | 0,5 |
|  | **208** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



В графе *другое*, респондентами были отмечены свои варианты:

|  |  |
| --- | --- |
| **N док.** | **Значение:** |
| **1** | все проблемы актуальны |
| **2** | качество образовательных учреждений |
| **3** | высокая смертность |
| **4** | вторая смена в школах для старших классов |
| **5** | обустройство домов, дворов с учетом парковочных мест |
| **6** | ужасное освещение дорог |
| **7** | затрудняюсь ответить |

Таблица №9

**13-20. Оцените качество следующих направлений деятельности города Урай по 5-ти балльной шкале:** % от числа ответивших

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Подвопросы:** | **плохо** | **неудовлетворительно** | **удовлетворительно** | **хорошо** | **отлично** | **затрудняюсь ответить** |
| **1** | предоставление медицинских услуг | 38,9 | 26,0 | 26,9 | 5,8 | 1,0 | 1,0 |
| **2** | общее образование | 7,2 | 9,1 | 31,3 | 35,6 | 9,1 | 7,2 |
| **3** | культурно-досуговые мероприятия | 5,8 | 7,2 | 30,8 | 36,5 | 13,5 | 5,8 |
| **4** | доступность и качество спортивных услуг | 7,2 | 4,8 | 14,9 | 42,8 | 20,7 | 9,1 |
| **5** | темпами жилищного строительства в городе | 6,3 | 2,9 | 23,1 | 31,3 | 17,3 | 18,3 |
| **6** | качеством оказания жилищно-коммунальных услуг | 3,9 | 4,4 | 72,0 | 12,5 | 1,4 | 5,3 |
| **7** | состоянием городской торговли и сферы услуг | 12,0 | 12,0 | 34,1 | 25,5 | 5,3 | 10,6 |
| **8** | санитарным состоянием города | 13,5 | 14,9 | 35,6 | 25,0 | 4,3 | 6,3 |

Таблица №10

**21. Чем (какими направлениями), по Вашему мнению, прежде всего, следует заниматься городским властям в 2020 году? (не более 5-ти вариантов ответов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| больше внимания уделять решению социальных проблем (образование, здравоохранение, забота о пожилых людях и инвалидах) | 155 | 74,5 |
| благоустройством микрорайонов, улиц, ремонтом дорог | 144 | 69,2 |
| созданием новых рабочих мест | 133 | 63,9 |
| организацией городской жизни в сферах торговли, службе быта, дорог, транспорта, коммунальных услуг, уборки улиц) | 107 | 51,4 |
| устанавливать отношения с окружными властями, получать необходимое финансирование | 67 | 32,2 |
| решением жилищной проблемы | 31 | 14,9 |
| борьбой с преступностью | 21 | 10,1 |
| собираемостью налогов в местный бюджет | 13 | 6,3 |
| другое (напишите) | 11 | 5,3 |
| Итого ответивших: | 207 | 99,5\*\* |
| Нет данных | 1 | 0,5 |
|  | **208** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



В графе *другое*, респондентами были отмечены свои варианты:

|  |  |
| --- | --- |
| **N док.** | **Значение:** |
| **1** | решением выполнения работ управляющих компаний |
| **2** | благоустройством приютов для бездомных животных |
| **3** | разрушить монополию на рынке управляющих компаний |
| **4** | восстанавливать авиасообщество. Дорога в Тюмень??? |
| **5** | построить новую школу в 2020 году |
| **6** | уменьшить количество магазинов по продаже алкоголя |
| **7** | размер платы за ЖКУ не соответствует качеству |
| **8** | всем надо заниматься |

Таблица №11

**22. Что сейчас больше всего осложняет лично Вашу жизнь, жизнь Вашей семьи?**

**(не более 3-х ответов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| низкие доходы | 101 | 48,6 |
| усталость, переутомление, стресс | 60 | 28,8 |
| недостаток свободного времени | 54 | 26,0 |
| плохое здоровье, трудности с лечением | 50 | 24,0 |
| опасение потерять работу | 48 | 23,1 |
| жилищный вопрос | 35 | 16,8 |
| безысходность, отсутствие перспектив в жизни | 33 | 15,9 |
| другое | 15 | 7,2 |
| отсутствие работы | 9 | 4,3 |
| пьянство (наркомания) кого-то из членов семьи | 4 | 1,9 |
| Итого ответивших: | 197 | 94,7\*\* |
| Нет данных | 11 | 5,3 |
|  | **208** | **100,0** |

\*\* В данном случае рассчитана не сумма, а отношение числа ответивших к числу опрошенных.



В графе *другое*, респондентами были отмечены свои варианты:

|  |  |
| --- | --- |
| **N док.** | **Значение:** |
| **1** | бездарное руководство – 2 повторения |
| **2** | все норм |
| **3** | отсутствие досуга |
| **4** | нет уверенности в завтрашнем дне! |
| **5** | бездействие власти на всех уровнях |
| **6** | ничего |
| **7** | достал коллега по работе |
| **8** | много работы |
| **9** | раздражают коллеги |
| **10** | кредит за покупку квартиры |
| **11** | только то, что я живу в этом городе |
| **12** | затрудняюсь ответить – 2 повторения |

Таблица №12

**23. Ваш пол:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| женский | 143 | 68,8 |
| мужской | 64 | 30,8 |
| Итого ответивших: | 207 | 99,5 |
| Нет данных | 1 | 0,5 |
|  | **208** | **100,0** |



Таблица №13

**24. Ваше образование:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| высшее | 170 | 81,7 |
| незаконченное высшее | 31 | 14,9 |
| среднее специальное | 6 | 2,9 |
| среднее | 0 | 0,0 |
| незаконченное среднее | 0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 207 | 99,5 |
| Нет данных | 1 | 0,5 |
|  | **208** | **100,0** |



По мнению большинствагорожан в настоящее время обстановка в городе благополучная, вполне спокойная. **Особое внимание необходимо обратить на низкую оценку горожанами качества оказания медицинских и жилищно-коммунальных услуг.**

Результаты исследований направлены главе города Урай Т.Р.Закирзянову, заместителям главы города Урай.

Начальник отдела общественных связей

управления внутренней политики

администрации города Урай

Эннс Сергей Васильевич

тел.: 8 (34676) 20708 (доб.021)