**I.** **Результаты социологических опросов населения города Урай о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) за 2016 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).**

Для изучения мнения жителей города по вопросам социально-экономического развития города Урай на официальном сайте органов местного самоуправления города Урай (<http://uray.ru/>), в учреждениях города проводятся интерактивные опросы населения.



**В течение 2016 года проведено 13 социологических опросов, из них:**

- социологический опрос общественного мнения по изучению степени **удовлетворенности населением качества медицинского обслуживания** среди жителей города Урай. По результатам опроса 16,7% респондентов отмечают, что качество медицинской помощи изменилось в лучшую сторону, 38,0% – качество медицинской помощи ухудшилось и это остается главной проблемой. Остальные 45,3% сказали, что за последний год ничего не изменилось.

- опрос жителей города на тему: **«Качество предоставления государственных и муниципальных услуг»**. 73,4% респондентов получали услуги через «МФЦ». Нарушений сроков предоставления государственных и/или муниципальных услуг, респондентами не отмечены, так сказали 84,4% опрошенных. Респонденты отмечают, что приходится сталкиваться с предоставлением дополнительных документов в процессе получения услуг, так сказали 13,8% (в том числе в органах государственной власти, в органах местного самоуправления, в «Многофункциональном центре»).

- социологический опрос по изучению мнения населения **о работе учреждений культуры**. Большинство респондентов сказали, что посещают учреждения культуры в городе с удовольствием. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры за 2016 год составил 99%.

- социологическое исследование - **«Социальное самочувствие жителей города Урай»** среди жителей городского округа МО город Урай с целью изучения оценки деятельности органов власти города, состояния основных сфер деятельности. Особое внимание необходимо обратить на низкую оценку горожанами качества оказания медицинских и жилищно-коммунальных услуг.

Результаты исследований направлены главе города Урай А.В.Иванову, первому заместителю главы города Урай В.В.Гамузову.

**II.** **Результаты анкетирования населения города Урай за 2016 год**

1. Полное название исследования: **«Качество предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан

Сроки проведения: май 2016

Способ сбора информации: анонимное анкетирование

Объект исследования: совершеннолетние жители города Урай

Предмет исследования: мнения участников опроса о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг в Урае

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

- БУ ХМАО-Югры «Урайская городская клиническая больница» (пациенты стационара) - 19

- «Урайский центр занятости населения» (соискатели) - 22

-АО «Урайтеплоэнергия»- 14

- СЦ «Урайэнергонефть» - 8

- ОАО "Тюменьэнерго" Урайские электрические сети - 10

- ОСП «Урайский почтамт» - 10

- ООО «Щит» - 11

- Общественные организации - 15

**Итого: 109 анкеты**

Показатели по итогам социологического опроса

«Качество предоставления государственных и муниципальных услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **Ваш пол:** |
|  | 1 | мужской 42,2 |
|  | 2 | женский 57,8 |
| **2.** | **Ваше образование: 3. Ваш возраст:** |
|  | 1 | неполное среднее 0 1 18-25 11,0 |
|  | 2 | среднее 7,3 2 26-35 26,6 |
|  | 3 | среднее специальное 31,2 3 36-50 41,3 |
|  | 4 | высшее/незаконченное высшее 55,0 4 старше 50 11,9 |
| **4.**  | **Укажите источники получения информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг:** *(можно отметить несколько вариантов)* |
| 1 | официальный сайт администрации города Урай 41,3 |
| 2 | знакомые, друзья, родственники 54,1 |
| 3 | информационные стенды в администрации города Урай 8,3 |
| 4 | информация из СМИ 45,9 |
| 5 | официальный сайт «МФЦ» 21,1 |
| 6 | Единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) 34,9 |
| **5.** | **Получали ли Вы государственные и/или муниципальные услуги через «МФЦ»?** |
| 1 | да 73,4 |
| 2 | нет **🡪 переход к вопросу №10**24,8 |
| **6.** | **Удовлетворены ли Вы состоянием инфраструктуры, связанной с предоставлением услуг через «МФЦ» (место расположения здания, подъездные пути, стоянка автотранспорта):** |
| 1 | да 53,2 |
| 2 | нет (укажите причины) \_\_13,8\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3 | затрудняюсь ответить 12,8 |
| **7.** | **Удовлетворены ли Вы состоянием здания (помещения) «МФЦ», в котором осуществляется предоставление услуги (обстановка, благоустройство помещения, температурный режим, освещение):** |
| 1 | да 67,9 |
| 2 | нет (укажите причины) \_\_6,4\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3 | затрудняюсь ответить 4,6 |
| **8.** | **Удовлетворены ли Вы организацией места для заполнения необходимых документов в «МФЦ»?** |
| 1 | да **🡪 переход к вопросу №10** 67,9 |
| 2 | нет 11,0 |
| **9.**  | **Если Вас не удовлетворяет организация места для заполнения документов в «МФЦ», укажите, что именно:** |
| 1 | отсутствие достаточного количества стульев 9,2 |
| 2 | отсутствие достаточного количества столов 7,3 |
| 3 | отсутствие канцелярских принадлежностей 1,8 |
| 4 | отсутствие бланков документов 0,9 |
| 5 | другое (укажите) \_\_0\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **10.**  | **Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальных услуг на информационных стендах:** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да | 35,8 | 44,0 | 47,7 |
| 2 | нет | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| 3 | информация отсутствует | 0 | 0 | 0 |
| 4 | затрудняюсь ответить | 51,4 | 42,2 | 40,4 |
| **11.** | **Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема:** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да | 37,6 | 41,3 | 50,5 |
| 2 | нет (укажите причины) | 10,1 | 9,2 | 17,4 |
| 3 | затрудняюсь ответить | 47,7 | 44,0 | 31,2 |
| **12.** | **Удовлетворены ли Вы графиком работы с посетителями:** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да | 48,6 | 52,3 | 65,1 |
| 2 | нет (укажите причины) | 4,6 | 4,6 | 5,5 |
| 3 | затрудняюсь ответить | 45,0 | 41,3 | 29,4 |
| **13.**  | **Удовлетворены ли Вы непосредственным взаимодействием со специалистами, принимающими документы для получения государственных и/или муниципальных услугах?** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | нет | 25,7 | 24,8 | 32,1 |
| 2 | да **🡪 переход к вопросу****№15** | 56,0 | 56,9 | 57,8 |
| **14.**  | **Если Вы не удовлетворены взаимодействием со специалистами учреждения, предоставляющими муниципальные услуги, укажите, чем именно:** |
| 1 | невнимательное отношение 11,0 |
| 2 | не получил (а) ответов на интересующие вопросы 10,1 |
| 3 | некорректное поведение 4,6 |
| 4 | некомпетентность сотрудников учреждения 25,7 |
| 5 | другое (укажите) \_\_0\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **15.**  | **Были ли задержки или нарушение сроков предоставления государственных и/или муниципальных услуг?** |
| 1 | нет 84,4 |
| 2 | да (напишите орган и наименование услуги)\_11,0\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| **16.**  | **Приходилось ли Вам сталкиваться с дополнительными требованиями (предоставление излишних документов, справок и др.) в процессе предоставления услуг?** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да (напишите, что именно требовалось) | 13,8 | 6,4 | 21,1 |
| 2 | нет | 52,3 | 63,3 | 56,9 |
| 3 | затрудняюсь ответить | 33,0 | 30,3 | 20,2 |
| **17.** | **Имелись ли факты дополнительной оплаты за государственные и/или муниципальные услуги, сверх установленной госпошлины?** |
| 1 | нет 86,2 |
| 2 | да (напишите орган, наименование услуги и причину требования оплаты)\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **18.** | **Приходилось ли Вам сталкиваться с действиями, имеющими признаки коррупционных нарушений со стороны специалистов в процессе предоставления государственных и/или муниципальных услуг?** |
|  | **в органах****гос. власти** | **в органах местного самоуправления** | **в «МФЦ»** |
| 1 | да (укажите с какими) | 2,8 | 0 | 0 |
| 2 | нет | 71,6 | 76,1 | 81,7 |
|  | 3 | затрудняюсь ответить | 21,1 | 20,2 | 14,7 |
| **19.** | **Укажите наиболее значимые факторы, оказывающие негативное влияние на качество предоставляемых услуг** *(можно отметить несколько вариантов)***:** |
| 1 | требование предоставления документов, не предусмотренных административным регламентом 16,5 |
| 2 | неполная информация о порядке предоставления услуги 36,7 |
| 3 | недостоверная информация о порядке предоставления услуги 4,6 |
| 4 | установление неофициальной очереди 9,2 |
| 5 | некомпетентность сотрудников 31,2 |
| 6 | советы обратиться в другой орган предоставления услуг 22,0 |
| 7 |  другое (напишите) \_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

2. Полное название исследования: **«Финансовая грамотность населения»**

Авторы: Комитет по финансам, отдел по работе с обращениями граждан администрации города Урай

Сроки проведения: декабрь 2016

Способ сбора информации: анонимное анкетирование

Объект исследования: жители города Урай

Предмет исследования: оценка уровня знаний и навыков финансовой грамотности в повседневной жизни

Дополнительная информация:

участниками опроса стали работники городских предприятий, учреждений города, представители общественных организаций, осуществляющих свою деятельность на территории города Урай, временно не занятые.

**Итого: 112 анкет**

**Результаты опроса (в таблицах)**

Таблица №1

**1. По Вашему мнению, что такое "Финансовая грамотность населения"?**

**(отметьте один вариант ответа)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| все ответы верны | 48 | 42,9 |
| умение планировать будущее, создавать сбережения, сравнивая между собой предложения различных компаний | 30 | 26,8 |
| способность вести учет всех поступлений и расходов | 19 | 17,0 |
| наличие навыков поиска информации о рынке банковских и страховых продуктов, привычка следить за основными его показателями | 10 | 8,9 |
| затрудняюсь ответить | 4 | 3,6 |
| Итого ответивших: | 111 | 99,1 |
| Нет данных | 1 | 0,9 |
|  | **112** | **100,0** |
|  |  |  |



Таблица №2

**2. Принято ли в Вашей семье вести учет доходов и расходов?**

**(отметьте один вариант ответа)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| нет, учёта средств семьи не ведётся, но в целом известно, сколько денег было; получено и сколько было потрачено за месяц | 52 | 46,4 |
| да, мы ведем учёт всех средств, фиксируя все поступления и расходы | 29 | 25,9 |
| да, мы ведем учёт всех средств, но не все поступления или расходы фиксируются | 26 | 23,2 |
| затрудняюсь ответить | 5 | 4,5 |
| Итого ответивших: | 112 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **112** | **100,0** |



Таблица №3

**3. В настоящее время в нашей стране работает государственная система страхования накоплений. В соответствии с ней государство возмещает вкладчикам их потери в отдельных случаях. По Вашему мнению, эта государственная гарантия распространяется на:**

**(отметьте один вариант ответа)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| деньги на счетах в банке в случае отзыва лицензии у банка | 90 | 80,4 |
| вложения в недвижимость на этапе строительства в случае банкротства строительной компании | 8 | 7,1 |
| акции российских компаний, рыночная стоимость которых упала | 5 | 4,5 |
| паи в паевом инвестиционном фонде в случае масштабного кризиса на фондовом рынке | 4 | 3,6 |
| вложения в недвижимость, если цена при продаже ниже цены, уплаченной при ее покупке | 3 | 2,7 |
| Итого ответивших: | 110 | 98,2 |
| Нет данных | 2 | 1,8 |
|  | **112** | **100,0** |



Таблица №4

**4. На Ваш взгляд, надлежащий уровень финансовой грамотности способствует:**

**(отметьте не более 3-х вариантов ответа)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| повышению уровня жизни граждан благодаря рационализации семейного бюджета, развитию способности управлять финансами в течение жизненного цикла семьи | 88 | 78,6 |
| усилению борьбы с мошенничеством и нарушениями законодательства в финансово-экономической сфере | 41 | 36,6 |
| формированию более квалифицированного персонала, который предлагает финансовые продукты и услуги, учитывающие интересы как финансовых институтов, так и рядовых потребителей | 40 | 35,7 |
| повышению общественного благосостояния и конкурентоспособности национальной экономики | 39 | 34,8 |
| стабильному функционированию и развитию финансового рынка | 24 | 21,4 |
| притоку средств граждан в экономику регионов и страны в целом и расширению на этой основе финансирования реального сектора экономики | 11 | 9,8 |
| Итого ответивших: | 111 | 99,1\*\* |
| Нет данных | 1 | 0,9 |
|  | **112** | **100,0** |

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



Таблица №5

**5. Какими из ниже перечисленных финансовых инструментов Вам приходилось пользоваться для решения вопросов личного и семейного характера?**

**(можно отметить несколько вариантов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| кредит | 96 | 85,7 |
| страхование имущества | 37 | 33,0 |
| покупка/продажа валюты | 31 | 27,7 |
| депозиты | 16 | 14,3 |
| акции | 6 | 5,4 |
| не пользовался ни одним из перечисленных | 6 | 5,4 |
| паи ПИФов | 3 | 2,7 |
| облигации | 1 | 0,9 |
| Итого ответивших: | 112 | 100,0\*\* |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **112** | **100,0** |

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



Таблица №6

**6. Есть ли у Вас желание обучиться финансовой грамотности?**

**Если "да", то какой способ для Вас будет наиболее удобен?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| готов пройти специальное бесплатное обучение | 47 | 42,0 |
| интернет | 43 | 38,4 |
| обучающие программы по телевидению | 15 | 13,4 |
| специальное печатное издание | 11 | 9,8 |
| книги, брошюры | 10 | 8,9 |
| готов прийти в специальное учреждение для консультации | 9 | 8,0 |
| обучающие рубрики в газете | 3 | 2,7 |
| Итого ответивших: | 107 | 95,5\*\* |
| Нет данных | 5 | 4,5 |
|  | **112** | **100,0** |

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



Таблица №7

**7. Ваш пол:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| женский | 91 | 81,3 |
| мужской | 21 | 18,8 |
| Итого ответивших: | 112 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **112** | **100,0** |



Таблица №8

**8. Ваш возраст:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| 26-36 | 40 | 35,7 |
| 36-45 | 34 | 30,4 |
| 46-54 | 21 | 18,8 |
| 55 и старше | 12 | 10,7 |
| 19-25 | 4 | 3,6 |
| Итого ответивших: | 111 | 99,1 |
| Нет данных | 1 | 0,9 |
|  | **112** | **100,0** |



Таблица №9

**9. Ваше образование:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| высшее/неоконченное высшее | 82 | 73,2 |
| среднее специальное | 26 | 23,2 |
| среднее/неоконченное среднее | 4 | 3,6 |
| Итого ответивших: | 112 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **112** | **100,0** |



Отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Урай, тел. 8(34676) 22314