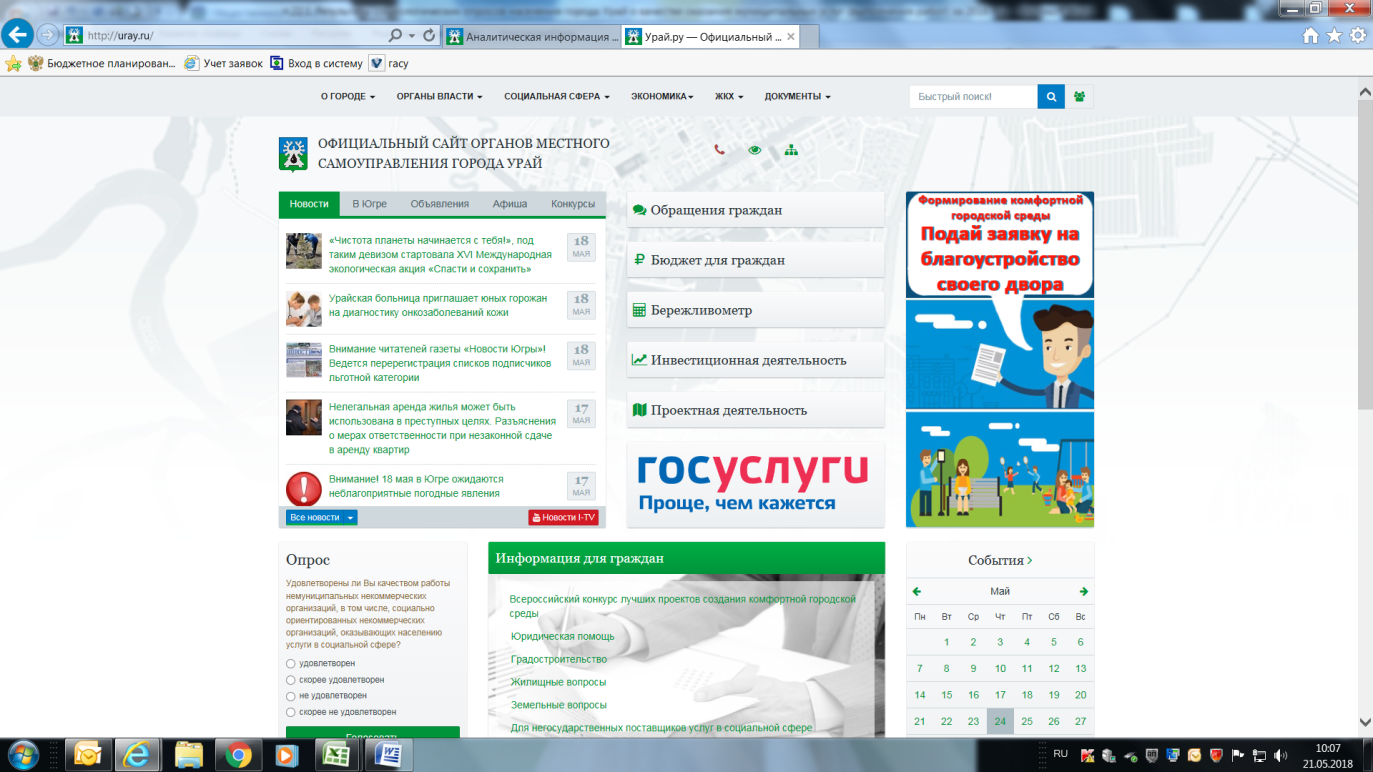
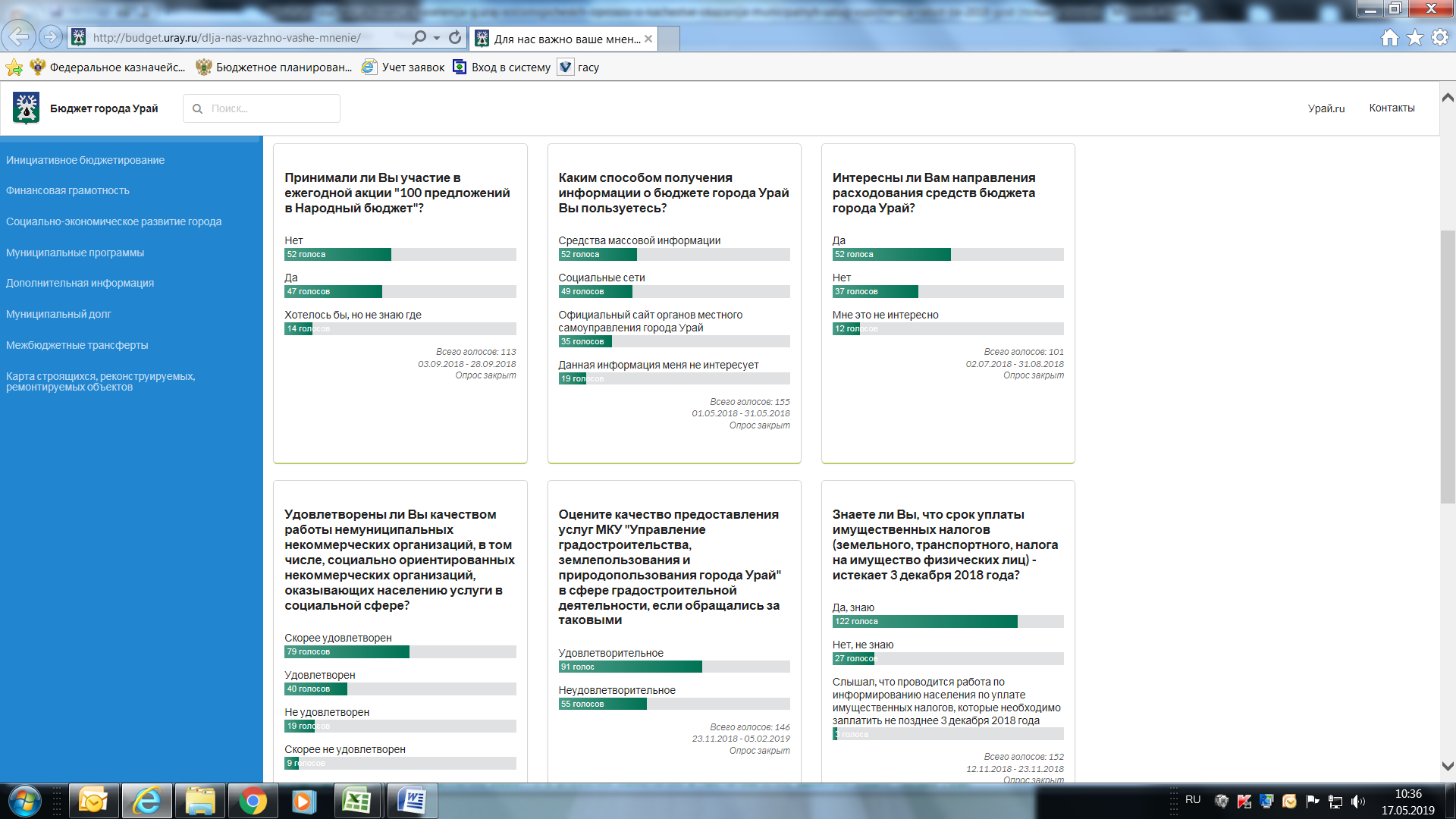
**Результаты изучения мнения населения** **города Урай (социологических опросов) о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) по итогам за 2018 год**

«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, в том числе о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) проводятся опросы населения: в учреждениях города, на официальном сайте органов местного самоуправления города Урай (<http://uray.ru/>), в разделе «Для нас важно ваше мнение» информационной рубрики «Бюджет для граждан» (<http://budget.uray.ru/dlja-nas-vazhno-vashe-mnenie/>) **(в 2018 году всего проведено 20 опросов, количество участников – более 6000 чел.)**.



****

**В течение 2018 года проведено 16 социологических опросов, экспресс-опросов** **(количество участников – 3269 чел.)**,

из них:

1) Полное название исследования: **«Изучение удовлетворенности урайцев качеством предоставления услуг учреждениями культуры»**

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан администрации города Урай.

Сроки проведения: июнь 2018 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 Урай.

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

- "Урайский центр занятости населения" (соискатели) - 15

- УКС - 5

- Старт - 10

- Звезды Югры - 9

- УГА - 5

- УО - 5

- Отдел ЗАГС -10

- УЖКХ - 3

- УУМН - 15

- Волонтеры - 20

- Администрация города - 5

Итого: **102 анкеты**

Таблица №1

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | Число ответивших | % от числа опрошенных |
| Киноконцертный комплекс "Юность Шаима" | 77 | 75,5 |
| Культурно-досуговый центр "Нефтяник" | 53 | 52,0 |
| Парк культуры и отдыха | 35 | 34,3 |
| Централизованная библиотечная система | 15 | 14,7 |
| Детская школа искусств №2 | 8 | 7,8 |
| Музей истории города Урай | 5 | 4,9 |
| Детская школа искусств №1 | 2 | 2,0 |
| Итого ответивших: | 102 | 100,0\*\* |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | 102 | 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 | 57 | 55,9 |
| Фестивали | 43 | 42,2 |
| Спектакли | 39 | 38,2 |
| Молодёжные | 38 | 37,3 |
| Детские | 36 | 35,3 |
| Творческие вечера и концерты коллективов художественной самодеятельности | 28 | 27,5 |
| Подвижные развлечения в парке культуры и отдыха | 26 | 25,5 |
| Выставки, концерты учеников детских школ искусств | 25 | 24,5 |
| Музейные выставки | 20 | 19,6 |
| Конкурсы | 17 | 16,7 |
| Мероприятия по интересам | 17 | 16,7 |
| Дискотеки в клубах | 13 | 12,7 |
| Вечера отдыха | 10 | 9,8 |
| Другое (запишите свой ответ) | 3 | 2,9 |
| Итого ответивших: | 102 | 100,0\*\* |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | 102 | 100,0 |

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



Варианты ответов *другое*: корпоративные мероприятия; спорт; квесты.

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 | 53 | 52,0 |
| Несколько раз в месяц | 23 | 22,5 |
| Раз в квартал - в полгода | 12 | 11,8 |
| Постоянно (смотреть все, что проводится) | 7 | 6,9 |
| Раз в год | 4 | 3,9 |
| Вообще не посещать, мне это не интересно | 3 | 2,9 |
| Итого ответивших: | 102 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | 102 | 100,0 |



Таблица №4

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Значение: |
| 1 | ДШИ №2 – *12 повторений* |
| 2 | ДШИ №1 – *5 повторений* |
| 3 | Библиотеки – *4 повторения* |
| 4 | КДЦ «Нефтяник» – *4 повторения* |
| 5 | Танцы – *4 повторения* |
| 6 | Воскресная школа – *2 повторения* |
| 7 | ККЦК «Юность Шаима» – *2 повторения* |
| 8 | Бассейн – *2 повторения* |
| 9 | ДС «Старт» – *2 повторения* |
| 10 | Секция бокса – *2 повторения* |
| 11 | Театральный – *2 повторения* |
| 12 | ЦДО – *2 повторения* |
| 13 | Акробатика – *2 повторения* |
| 14 | Музей |
| 15 | Звезды Югры |
| 16 | Художественное отделение |
| 17 | Гандбол |
| 18 | Спектакли |
| 19 | Кинотеатр |
| 20 | Творческие вечера |
| 21 | Хореография |
| 22 | Секция футбола |
| 23 | Лингвист |
| 24 | ФСК «Олимп» |
| 24 | Вокал |

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 | 44 | 43,1 |
| Интеллектуальной | 36 | 35,3 |
| Национально-культурной | 34 | 33,3 |
| Духовно-нравственной | 32 | 31,4 |
| Гражданско-патриотической | 25 | 24,5 |
| Профориентационной | 16 | 15,7 |
| Экологической | 14 | 13,7 |
| Другое (запишите) | 3 | 2,9 |
| Итого ответивших: | 102 | 100,0\*\* |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | 102 | 100,0 |

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



Варианты ответов *другое*: исторические экскурсии в историю города, округа; досуговой, развлекательной

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 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 |
| Культурно-досуговый центр "Нефтяник" | 3,1 | 3,9 | 10,8 | 14,7 | 56,2 | 55,9 | 10,0 | 6,9 | 20,0 | 5,9 |
| Музей истории города Урай | 0,0 | 2,9 | 2,5 | 3,9 | 37,2 | 33,3 | 19,0 | 12,7 | 41,3 | 32,4 |
| Централизованная библиотечная система | 0,8 | 3,9 | 5,0 | 5,9 | 19,0 | 24,5 | 17,4 | 13,7 | 57,9 | 34,3 |
| Парк культуры и отдыха | 5,4 | 5,9 | 18,6 | 19,6 | 52,7 | 47,1 | 8,5 | 6,9 | 14,7 | 7,8 |
| Детская школа искусств №1 | 0,0 | 3,9 | 3,3 | 3,9 | 18,7 | 8,8 | 6,5 | 13,7 | 71,5 | 54,9 |
| Детская школа искусств №2 | 5,6 | 3,9 | 7,1 | 2,9 | 16,7 | 12,7 | 8,7 | 15,7 | 61,9 | 48,0 |
| Киноконцертный комплекс "Юность Шаима" | 4,6 | 4,9 | 23,1 | 23,5 | 64,6 | 54,9 | 3,8 | 3,9 | 3,8 | 2,0 |

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 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | |
| Культурно-досуговый центр "Нефтяник" | | 19,8 | 14,7 | 50,0 | 55,9 | 4,0 | 2,0 | 3,2 | 1,0 | 23,0 | 12,7 | |
| Музей истории города Урай | | 8,3 | 5,9 | 35,8 | 40,2 | 2,5 | 6,9 | 6,7 | 1,0 | 46,7 | 32,4 | |
| Централизованная библиотечная система | | 16,8 | 13,7 | 28,6 | 34,3 | 5,0 | 3,9 | 2,5 | 0,0 | 47,1 | 31,4 | |
| Парк культуры и отдыха | | 18,5 | 11,8 | 53,8 | 47,1 | 6,2 | 3,9 | 1,5 | 2,9 | 20,0 | 18,6 | |
| Детская школа искусств №1 | | 11,9 | 3,9 | 21,2 | 27,5 | 5,9 | 0,0 | 0,8 | 0,0 | 60,2 | 52,0 | |
| Детская школа искусств №2 | | 18,3 | 6,9 | 23,3 | 30,4 | 5,0 | 0,0 | 2,5 | 0,0 | 50,8 | 46,1 | |
| Киноконцертный комплекс "Юность Шаима" | | 32,8 | 23,5 | 48,9 | 52,0 | 6,1 | 3,9 | 1,5 | 0,0 | 10,7 | 8,8 | |
| Таблица №8  **8. Появление какого рода развлекательных мероприятий в учреждениях культуры, вызовет у Вас желание посещать их чаще? (запишите свой ответ)**   |  |  | | --- | --- | | № п/п | Значение: | | 1 | Театральные постановки, спектакли – *8 повторений* | | 2 | Концерты, в т.ч. благотворительные – *7 повторений* | | 3 | Концерты звезд Российской и зарубежной эстрады, гастроли танцевальных коллективов, известных артистов театра и кино, театральных коллективов – *4 повторения* | | 4 | Творческие – *4 повторения* | | 5 | Фестивали, в т.ч. национальные – *4 повторения* | | 6 | Затрудняюсь ответить – *3 повторения* | | 7 | Детские – *2 повторения* | | 8 | Интерактивные – *2 повторения* | | 9 | Интеллектуальные – *2 повторения* | | 10 | Молодежные – *2 повторения* | | 11 | КВН | | 12 | Кино | | 13 | Познавательные | | 14 | Цирк | | 15 | Квесты | | 16 | Музей истории | | 17 | Презентация новых книг в центральной библиотеке | | 18 | Интересные | | 19 | Аквапарк | | 20 | мероприятия на военные темы | | 21 | квартирники | | 22 | креативные | | 23 | нравственный | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |

Таблица №9

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

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Значение: |
| 1 | Театр «Синяя птица» – *17 повторений* |
| 2 | Цирковой коллектив – *14 повторений* |
| 3 | Театральные и танцевальные коллективы – *7 повторений* |
| 4 | КДЦ «Нефтяник» – *4 повторения* |
| 5 | Д. Балтин – *4 повторения* |
| 6 | Танцевальный коллектив «В движении» – *4 повторения* |
| 7 | Цирковой коллектив «Юность» – *3 повторений* |
| 8 | Танцевальный коллектив «Эксклюзив» – *3 повторения* |
| 9 | Танцевальный клуб «Виктория» – *3 повторения* |
| 10 | Танцевальный коллектив ДШИ №2 – *3 повторения* |
| 11 | Юность Шаима – *3 повторения* |
| 12 | Коллектив ДШИ №1 – *2 повторения* |
| 13 | Затрудняюсь ответить – *2 повторения* |
| 14 | Вокальный ансамбль «Импульс» – *2 повторения* |
| 15 | Коллективы Л. Куриги – *2 повторения* |
| 16 | Театр «Авось» |
| 17 | Н.Бакинская |
| 18 | Театральная студия «ТТТ» |
| 19 | Студия Унисон |
| 20 | Спектакли |
| 21 | Коршунова Л.В. |
| 22 | Кадеты |
| 23 | Казачья вольница |

Таблица №10

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

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Значение: |
| 1 | Отчетный концерт ДШИ №1, 2 – *6 повторений* |
| 2 | Затрудняюсь ответить – *3 повторения* |
| 3 | Новогоднее представление – *3 повторений* |
| 4 | Праздничная программа 9 мая – *3 повторения* |
| 5 | Спектакли – *3 повторения* |
| 6 | Спектакли театра «Синяя птица» – *3 повторения* |
| 7 | Творческий вечер Д. Балтина – *2 повторения* |
| 8 | Театральная весна – *3 повторения* |
| 9 | Шоу «Под дождем» (С-Петербург) – *3 повторений* |
| 10 | Шоу балет «Тодес» – *3 повторения* |
| 11 | Отчетный концерт танцевального коллектива «В движении» – *2 повторения* |
| 12 | Фестиваль «Надежда есть» – *2 повторения* |
| 13 | День города |
| 14 | День соц. работника |
| 15 | Спектакль «Ведьма» |
| 16 | Конкурс «Свежий ветер» |
| 17 | Отчетный концерт Юность Шаима |
| 18 | Новогодние утренники |
| 19 | Спектакль «Учитель химии» |
| 20 | Спектакль «Леди – совершенство» |
| 21 | Спектакль «Непридуманная жизнь доктора М» |
| 22 | Спектакли ТТТ |
| 23 | Карнавал к 50-летию города |
| 24 | Фестиваль Жара |
| 25 | конкурсы трудовых коллективов |
| 26 | Концерт на вручение паспортов |
| 27 | Конкурс невест |
| 28 | Отчетный концерт циркового коллектива |
| 29 | Отчетный концерт Виктория |
| 30 | Спорт-элита |
| 31 | Спектакль Мюнхгаузен |
| 32 | Отчетные концерты творческих коллективов, |
| 33 | Фестивали Палитра Юных |
| 34 | Отчетный концерт Юность Шаима |
| 35 | Все городские мероприятия |
| 36 | Отчетный концерт по хореографии |
| 37 | День славянской письменности |
| 38 | Праздники |
| 39 | Автоледи |
| 40 | Стратегическая сессия Живые города |
| 41 | Конкурсы трудовых коллективов |
| 42 | Моя Россия |
| 43 | 8 марта в КДЦ «Нефтяник» |

Таблица №11

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | Число ответивших | % от числа опрошенных |
| Концерты | 66 | 64,7 |
| Кинофильмы | 47 | 46,1 |
| Фестивали | 40 | 39,2 |
| Спектакли | 39 | 38,2 |
| Выставки | 21 | 20,6 |
| Другое (запишите) | 1 | 1,0 |
| Итого ответивших: | 101 | 99,0\*\* |
| Нет данных | 1 | 1,0 |
|  | 102 | 100,0 |

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



Варианты ответов *другое*: конкурсы; благотворительные акции

Таблица №12

**12. По Вашему мнению, что дает учреждению культуры участие в профессиональных конкурсах и конкурсах исполнительского мастерства? Отметьте один вариант ответа.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | Число ответивших | % от числа опрошенных |
| Повышает профессиональное и исполнительское мастерство его участников | 47 | 46,1 |
| Помогает участникам проверить свои возможности | 38 | 37,3 |
| Создает учреждению имидж | 24 | 23,5 |
| Стимулирует поиск инновационных решений | 24 | 23,5 |
| Влечет ненужные финансовые затраты | 1 | 1,0 |
| Отнимает время для работы с населением | 1 | 1,0 |
| Другое (запишите) | 1 | 1,0 |
| Итого ответивших: | 100 | 98,0\*\* |
| Нет данных | 2 | 2,0 |
|  | 102 | 100,0 |

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



Таблица №13

**13. 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 | 53 | 52,0 |
| Нет, такого не бывает | 33 | 32,4 |
| Да, и часто | 15 | 14,7 |
| Итого ответивших: | 101 | 99,0 |
| Нет данных | 1 | 1,0 |
|  | 102 | 100,0 |
|  |  |  |



Таблица №14

**14. На Ваш взгляд, какова должна быть цена билета на концерты местных коллективов/ исполнителей? Отметьте один вариант ответа.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | Число ответивших | % от числа опрошенных |
| 200-300 рублей | 79 | 77,5 |
| 400-500 рублей | 21 | 20,6 |
| Более 500 рублей | 1 | 1,0 |
| Итого ответивших: | 101 | 99,0 |
| Нет данных | 1 | 1,0 |
|  | 102 | 100,0 |



Таблица №15

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | Число ответивших | % от числа опрошенных |
| Удобен | 91 | 89,2 |
| Неудобен (запишите почему) | 10 | 9,8 |
| Итого ответивших: | 101 | 99,0 |
| Нет данных | 1 | 1,0 |
|  | 102 | 100,0 |



Варианты ответов *другое*:

- концерт военного оркестра проводится в 16:00 часов в будний день. Для кого?;

- кассы работают до 18:00, как и график работы посетителей, не удобно покупать билеты, отсутствует безналичный расчет в Нефтянике;

- рано закрываются;

- проведение мероприятий с участием детей проводятся в рабочее время

Таблица №16

**16. 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) | 55 | 53,9 |
| Интернет | 32 | 31,4 |
| От знакомых или родственников | 22 | 21,6 |
| Бегущая строка канала СТС; ТНТ-Урай; РЕН; радионовости | 15 | 14,7 |
| Рекламные газеты: "Интерес" и "64 Меридиан" | 8 | 7,8 |
| Итого ответивших: | 102 | 100,0\*\* |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | 102 | 100,0 |

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



Таблица №17

**17. Ваш пол:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | Число ответивших | % от числа опрошенных |
| Женский | 85 | 83,3 |
| Мужской | 17 | 16,7 |
| Итого ответивших: | 102 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | 102 | 100,0 |



Таблица №18

**18. Ваш возраст:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты ответа | Число ответивших | % от числа опрошенных |
| 35-54 лет | 51 | 50,0 |
| 19-34 лет | 28 | 27,5 |
| 14-18 лет | 13 | 12,7 |
| 55 лет и старше | 8 | 7,8 |
| Итого ответивших: | 100 | 98,0 |
| Нет данных | 2 | 2,0 |
|  | 102 | 100,0 |



Предметом исследования являлось суждение участников опроса о ситуации в сфере культуры на территории города Урай. Для более 80% опрошенных наиболее популярным учреждениями культуры являются ККЦК «Юность Шаима», КДЦ «Нефтяник», Парк культуры и отдыха. Более 50% респондентов интересуют такие мероприятия, как праздничные концерты, фестивали, спектакли, кинофильмы. Приоритеты по тематикам мероприятий респондентами остаются прежними: семейная тематика, интеллектуальная, национально-культурная и духовно-нравственная.

2) Полное название исследования: **"Удовлетворенность населения города Урай качеством оказания медицинских услуг"**

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан

Сроки проведения: апрель 2018 года

Способ сбора информации: анонимное анкетирование

Объект исследования: население города Урай

Предмет исследования: качество медицинских услуг в городе Урай

Дополнительная информация: в опросе принимали участие работники, посетители следующих организаций, объединений, в возрасте от 18 лет и старше:

- МАУ "Культура" - 9

- Отдел ЗАГС администрации города Урай - 10

- Урай НПО-Сервис - 10

- АО "Водоконал" - 12

- Урай НПО-Сервис - 14

- ТПП "Урайнефтегаз" - 15

- АО "Шаимгаз" - 8

- АО "Урайтеплоэнергия" - 10

- КУ ХМАО-Югры "Урайский центр занятости населения" - 15

- ООО "Урайское управление технологического транспорта" - 15

- СЦ СО ТПП "Урайнефтегаз" (УСО) - 9

- ОСП Урайский почтамт - 9

Итого: **136 анкет**

Таблица №1

**1. Ваш пол**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| женский | 80 | 58,8 |
| мужской | 56 | 41,2 |
| Итого ответивших: | 136 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №2

**2. Ваш возраст?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| 25 - 34 лет | 56 | 41,2 |
| 35 - 44 лет | 38 | 27,9 |
| 45 - 54 лет | 32 | 23,5 |
| 55 - 64 лет | 5 | 3,7 |
| 18 - 24 лет | 4 | 2,9 |
| 65 лет и старше | 1 | 0,7 |
| Итого ответивших: | 136 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №3

**3. Ваш род занятий:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| служащий | 70 | 51,5 |
| рабочий | 45 | 33,1 |
| безработный | 9 | 6,6 |
| индивидуальная трудовая деятельность | 6 | 4,4 |
| пенсионер | 2 | 1,5 |
| военнослужащий, правоохранительные органы... | 1 | 0,7 |
| домохозяйка | 1 | 0,7 |
| студент | 0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 134 | 98,5 |
| Нет данных | 2 | 1,5 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №4

**4. В какой сфере Вы работаете?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Промышленность, энергетика | 51 | 37,5 |
| Транспорт, связь | 20 | 14,7 |
| Государственное, муниципальное управление | 17 | 12,5 |
| Культура, наука, образование | 13 | 9,6 |
| Другое | 10 | 7,4 |
| Строительство | 9 | 6,6 |
| ЖКХ, бытовое обслуживание | 3 | 2,2 |
| Торговля, общественное питание | 3 | 2,2 |
| Здравоохранение | 1 | 0,7 |
| Правоохранительные органы, силовые структуры | 1 | 0,7 |
| Сельское и лесное хозяйство | 0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 128 | 94,1 |
| Нет данных | 8 | 5,9 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №5

**5. Как Вы оцениваете свое здоровье?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| Хорошее | 68 | 50,0 |
| Удовлетворительное | 54 | 39,7 |
| Очень хорошее | 11 | 8,1 |
| Плохое | 3 | 2,2 |
| Итого ответивших: | 136 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №6

**6. Как часто Вы обращаетесь к врачам за последние 2-3 года?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| 1-2 раза в год | 81 | 59,6 |
| 3-5 раз в год | 15 | 11,0 |
| не было необходимости | 15 | 11,0 |
| более 5 раз в год | 12 | 8,8 |
| затрудняюсь ответить | 7 | 5,1 |
| не доверяю врачам | 4 | 2,9 |
| я сам (-а) лечусь | 1 | 0,7 |
| Итого ответивших: | 135 | 99,3 |
| Нет данных | 1 | 0,7 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №7

**7. К каким специалистам Вы чаще всего обращаетесь?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| терапевт | 80 | 58,8 |
| стоматолог | 51 | 37,5 |
| акушер-гинеколог | 23 | 16,9 |
| невропатолог | 16 | 11,8 |
| окулист | 10 | 7,4 |
| отоларинголог (ЛОР) | 9 | 6,6 |
| травматолог | 8 | 5,9 |
| эндокринолог | 8 | 5,9 |
| врачи общей практики | 7 | 5,1 |
| кардиолог | 5 | 3,7 |
| Другие | 5 | 3,7 |
| хирург | 4 | 2,9 |
| ревматолог | 1 | 0,7 |
| нефролог/уролог | 0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 129 | 94,9\*\* |
| Нет данных | 7 | 5,1 |
|  | **136** | **100,0** |

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



Таблица №8

**8. Что является чаще всего причиной Ваших обращений в медицинские учреждения?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| профилактические обследования | 67 | 49,3 |
| собственные заболевания | 63 | 46,3 |
| болезнь детей/родственников | 33 | 24,3 |
| получение медицинских справок (водительские, оружие и др.) | 16 | 11,8 |
| проведение иммунизации (прививки) | 8 | 5,9 |
| направление на санитарно-курортное лечение | 8 | 5,9 |
| консультации по вопросам сохранения здоровья | 3 | 2,2 |
| прочее | 3 | 2,2 |
| Итого ответивших: | 129 | 94,9\*\* |
| Нет данных | 7 | 5,1 |
|  | **136** | **100,0** |

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



Таблица №9

**9. Знаете ли Вы, что на территории Югры реализуется государственная программа "Развитие здравоохранения на 2014 - 2020 годы?"**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| нет | 83 | 61,0 |
| да | 34 | 25,0 |
| затрудняюсь ответить | 18 | 13,2 |
| Итого ответивших: | 135 | 99,3 |
| Нет данных | 1 | 0,7 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №10

**10. Назовите мероприятия, проведенные в рамках реализации государственной программы, которые для Вас наиболее значимы?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| обеспечение доступности и высокого качества медицинской помощи, в том числе медицинской реабилитации и санитарно-курортного лечения | 65 | 47,8 |
| повышение доступности высокотехнологичных медицинских услуг | 53 | 39,0 |
| формирование культуры здорового образа жизни | 31 | 22,8 |
| создание условий, благоприятствующих рождению и воспитанию детей | 31 | 22,8 |
| возрождение системы профилактики заболеваний | 22 | 16,2 |
| пропаганда здорового образа жизни | 20 | 14,7 |
| укрепление системы первичной медико-санитарной помощи | 17 | 12,5 |
| затрудняюсь ответить | 15 | 11,0 |
| Итого ответивших: | 127 | 93,4\*\* |
| Нет данных | 9 | 6,6 |
|  | **136** | **100,0** |

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



Таблица №11

**11. По Вашему мнению, за последнее время качество медицинской помощи изменилось?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| нет | 68 | 50,0 |
| да | 60 | 44,1 |
| Итого ответивших: | 128 | 94,1 |
| Нет данных | 8 | 5,9 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №12

**12. Как Вы охарактеризуете изменения качества медицинской помощи за последний год?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| качество медицинской помощи не изменилось | 48 | 35,3 |
| качество медицинской помощи ухудшилось | 41 | 30,1 |
| произошли положительные изменения | 37 | 27,2 |
| Итого ответивших: | 126 | 92,6 |
| Нет данных | 10 | 7,4 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №13

**13. Какие положительные изменения, по Вашему мнению, произошли в системе здравоохранения города Урай**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| ничего не изменилось | 50 | 36,8 |
| стало легче попасть на прием к врачам | 29 | 21,3 |
| затрудняюсь ответить | 28 | 20,6 |
| увеличилось количество информации по вопросам здоровья и профилактики | 12 | 8,8 |
| стало легче привиться от гриппа, клещевого энцефалита и др. | 11 | 8,1 |
| стали доступнее высокотехнологичные виды медицинской помощи | 9 | 6,6 |
| стало проще пройти необходимое обследование | 5 | 3,7 |
| администрация больницы стала больше внимания уделять общению с пациентами | 4 | 2,9 |
| появились офисы врачей общей практики | 3 | 2,2 |
| улучшилось медикаментозное обеспечение | 3 | 2,2 |
| улучшилась медицинская помощь детям | 2 | 1,5 |
| Итого ответивших: | 124 | 91,2\*\* |
| Нет данных | 12 | 8,8 |
|  | **136** | **100,0** |

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



Таблица №14

**14. Удовлетворены ли Вы качеством медицинских услуг, оказываемых лечебно-профилактическим учреждениями города Урай?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| нет | 65 | 47,8 |
| да | 32 | 23,5 |
| затрудняюсь ответить | 32 | 23,5 |
| Итого ответивших: | 129 | 94,9 |
| Нет данных | 7 | 5,1 |
|  | **136** | **100,0** |



Таблица №15

**15. Если Вы бываете не удовлетворены качеством оказываемых медицинских услуг, то, с чем это связано?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| организацией работы врачебных кабинетов | 53 | 39,0 |
| качеством выполнения процедур | 33 | 24,3 |
| затрудняюсь ответить | 30 | 22,1 |
| объемом предоставляемой информации | 26 | 19,1 |
| организацией работы регистратуры | 18 | 13,2 |
| организацией работы диагностических служб | 15 | 11,0 |
| организацией работы лечебных кабинетов | 10 | 7,4 |
| организацией работы восстановительных подразделений (физиолечение, врачебная физкультура) | 5 | 3,7 |
| Итого ответивших: | 121 | 89,0\*\* |
| Нет данных | 15 | 11,0 |
|  | **136** | **100,0** |

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



Таблица №16

**16. Обращаетесь ли Вы по поводу проблем с организацией медицинского обслуживания в администрацию больницы?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| нет | 112 | 82,4 |
| да | 18 | 13,2 |
| Итого ответивших: | 130 | 95,6 |
| Нет данных | 6 | 4,4 |
|  | **136** | **100,0** |



По результатам опроса 27,2% респондентов отмечают, что качество медицинской помощи изменилось в лучшую сторону, 30,1% – качество медицинской помощи ухудшилось и это остается главной проблемой, 35,3% респондентов сказали, что за последний год ничего не изменилось.

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

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан администрации города Урай

Сроки проведения: ноябрь 2018 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | ТПП "Урайнефтегаз" (АУ, цехи) | 40 |
| 2 | АО "Урайтеплоэнергия" | 14 |
| 3 | ДС "Звезды Югры" | 10 |
| 4 | ООО "Урай НПО-Сервис" | 15 |
| 5 | Совет ветеранов | 10 |
| 6 | АО "Дорожник" | 15 |
| 7 | ДС "Старт" | 8 |
| 8 | ООО "Нефтедорстрой" | 15 |
| 9 | ООО "Урайнефтегеофизика" | 10 |
| 10 | СЦ "Урайэнергонефть" | 15 |
| 11 | Урайский центр занятости населения города Урай (временно не работающие) | 10 |
| 12 | 71 поисково-спасательная часть | 10 |
| 13 | ООО "Управление социальных объектов" СЦ социальных объектов ТПП "Урайнефтегаз" | 10 |
| 14 | ОАО "ЮТЭК-Энергия" | 10 |
| 15 | АО "Водоканал" | 14 |
| 16 | АО "Шаимгаз" | 13 |

Итого: **219 анкет**

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 цены и качества ЖКУ | 161 | 73,5 |
| проблема качества здравоохранения | 152 | 69,4 |
| проблема занятости / безработицы | 127 | 58,0 |
| проблема плохих дорог | 70 | 32,0 |
| жилищная проблема | 65 | 29,7 |
| проблема коррупции власти | 59 | 26,9 |
| проблемы досуга детей и молодежи | 57 | 26,0 |
| проблема алкоголизма / наркомании | 43 | 19,6 |
| проблема получения образования | 39 | 17,8 |
| проблема социальной защиты пожилых людей, инвалидов, малообеспеченных | 30 | 13,7 |
| проблема торговли и бытового обслуживания | 20 | 9,1 |
| проблема незаконной миграции | 13 | 5,9 |
| проблема преступности | 9 | 4,1 |
| проблема экологии и чистой воды | 8 | 3,7 |
| другие (какие именно напишите) | 7 | 3,2 |
| проблема нехватки детских садов | 5 | 2,3 |
| Итого ответивших: | 218 | 99,5\*\* |
| Нет данных | 1 | 0,5 |
|  | **219** | **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, первоисточник – коррупция – 2 повторения |
| **2** | стоимость жилья |
| **3** | управляющие компании |
| **4** | все вышеперечисленные |
| **5** | качество завозимой продукции |
| **6** | низкие зарплаты, безработица |

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 | 30,6 | 23,7 | 35,2 | 4,1 | 2,3 | 4,1 |
| **2** | общее образование | 0,9 | 7,3 | 35,2 | 34,7 | 8,2 | 13,7 |
| **3** | культурно-досуговые мероприятия | 4,1 | 6,4 | 34,2 | 37,0 | 9,6 | 8,7 |
| **4** | доступность и качество спортивных услуг | 1,4 | 3,7 | 29,2 | 35,2 | 23,3 | 7,3 |
| **5** | темпами жилищного строительства в городе | 3,2 | 6,8 | 27,4 | 31,1 | 18,3 | 12,8 |
| **6** | качеством оказания жилищно-коммунальных услуг | 22,8 | 27,9 | 32,4 | 10,0 | 1,4 | 5,5 |
| **7** | состоянием городской торговли и сферы услуг | 4,1 | 13,7 | 42,5 | 26,9 | 4,6 | 8,2 |
| **8** | санитарным состоянием города | 8,2 | 16,0 | 32,9 | 31,5 | 5,5 | 5,9 |

Таблица №21

**21. Чем (какими направлениями), по Вашему мнению, прежде всего, следует заниматься городским властям в 2019 году? (не более 5-ти вариантов ответов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| созданием новых рабочих мест | 150 | 68,5 |
| больше внимания уделять решению социальных проблем (образование, здравоохранение, забота о пожилых людях и инвалидах) | 142 | 64,8 |
| благоустройством микрорайонов, улиц, ремонтом дорог | 129 | 58,9 |
| организацией городской жизни в сферах торговли, службе быта, дорог, транспорта, коммунальных услуг, уборки улиц) | 114 | 52,1 |
| устанавливать отношения с окружными властями, получать необходимое финансирование | 90 | 41,1 |
| решением жилищной проблемы | 57 | 26,0 |
| борьбой с преступностью | 26 | 11,9 |
| собираемостью налогов в местный бюджет | 13 | 5,9 |
| другое (напишите) | 8 | 3,7 |
| Итого ответивших: | 217 | 99,1\*\* |
| Нет данных | 2 | 0,9 |
|  | **219** | **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 | отлов бродячих собак, в частности по адресам: 1Г, 62, 63, мкр. Лесной, СОНТы – 2 повторения |
| 2 | снос деревянных домов – 2 повторения |
| 3 | проблемы досуга детей и молодежи |
| 4 | не посыпать солью тротуары в зимний период |
| 5 | разобраться с управляющими компаниями |
| 6 | выполнять свою работу не для "галочки" |
| 7 | не применять химреагенты от гололеда |
| 8 | ничего у них не получится сделать |
| 9 | больше внимания уделять защите бездомных животных! |
| 10 | снижение цен на ЖКУ |
| 11 | проводить экскурсии в ГОВД |
| 12 | не знаю |

По результатам исследования выявлено, что проблемы цены и качества ЖКУ, качества медицинского обслуживания среди жителей города Урай беспокоят наибольшее количество опрошенных.

В свою очередь, возросла оценка качества общего образования, культурно-досуговых мероприятий, доступности и качества спортивных услуг.

4) Полное название исследования: «**Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг»**

Авторы: отдел по работе с обращениями граждан

Сроки проведения: октябрь 2018

Способ сбора информации: анонимное анкетирование

Дополнительная информация:

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

- Урайская городская организация "Всероссийское общество инвалидов" - 10

- Урайская городская общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов - 10

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

- отдел ЗАГС (посетители) - 10

- администрация города Урай - 5

- Филиал АО "Тюменьэнерго" Урайские электрические сети - 14

- учреждения спорта - 12

- общественные организации – 18

- муниципальные учреждения – 18

- Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (посетители) – 20

Итого: **146 анкет**

Таблица №1

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| да | 139 | 95,2 | 95,2 |
| нет | 7 | 4,8 | 4,8 |
| 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 | 86 | 60,1 | 58,9 |
| очень хорошо | 43 | 30,1 | 29,5 |
| скорее плохо | 12 | 8,4 | 8,2 |
| очень плохо | 2 | 1,4 | 1,4 |
| Итого ответивших: | 143 | 100,0 | 97,9 |
| Нет данных | 3 |  | 2,1 |
|  | **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 | 67 | 47,2 | 45,9 |
| да, хорошо | 47 | 33,1 | 32,2 |
| нет | 28 | 19,7 | 19,2 |
| Итого ответивших: | 142 | 100,0 | 97,3 |
| Нет данных | 4 |  | 2,7 |
|  | **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 | 101 | 73,7 | 69,2 |
| нет | 36 | 26,3 | 24,7 |
| Итого ответивших: | 137 | 100,0 | 93,8 |
| Нет данных | 9 |  | 6,2 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №5

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| не удалось подать документы в связи с большой очередностью | 9 | 29,0 | 6,2 |
| сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные | 8 | 25,8 | 5,5 |
| сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов | 6 | 19,4 | 4,1 |
| другая причина (напишите) | 6 | 19,4 | 4,1 |
| сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки) | 2 | 6,5 | 1,4 |
| Итого ответивших: | 31 | 100,0 | 21,2 |
| Нет данных | 115 |  | 78,8 |
|  | **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 | 67 | 48,9 | 45,9 |
| от 15 до 30 минут | 44 | 32,1 | 30,1 |
| от 30 до 60 минут | 21 | 15,3 | 14,4 |
| более 2-х часов | 5 | 3,6 | 3,4 |
| от 1 часа до 2-х часов | 0 | 0,0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 137 | 100,0 | 93,8 |
| Нет данных | 9 |  | 6,2 |
|  | **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 | 107 | 75,4 | 73,3 |
| затрудняюсь ответить | 25 | 17,6 | 17,1 |
| срок нарушен | 10 | 7,0 | 6,8 |
| Итого ответивших: | 142 | 100,0 | 97,3 |
| Нет данных | 4 |  | 2,7 |
|  | **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 | 135 | 93,8 | 92,5 |
| да | 9 | 6,3 | 6,2 |
| 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 | 124 | 84,9 | 84,9 |
| что-то слышал (-а) об этом | 15 | 10,3 | 10,3 |
| впервые слышу | 6 | 4,1 | 4,1 |
| затрудняюсь ответить | 1 | 0,7 | 0,7 |
| Итого ответивших: | 146 | 100,0 | 100,0 |
| Нет данных | 0 |  | 0,0 |
|  | **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 | 125 | 89,9 | 85,6 |
| что-то слышал (-а) об этом | 13 | 9,4 | 8,9 |
| впервые слышу | 1 | 0,7 | 0,7 |
| затрудняюсь ответить | 0 | 0,0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 139 | 100,0 | 95,2 |
| Нет данных | 7 |  | 4,8 |
|  | **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 | 104 | 80,0 | 71,2 |
| нет | 26 | 20,0 | 17,8 |
| 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 | 89 | 70,6 | 61,0 |
| нет | 37 | 29,4 | 25,3 |
| Итого ответивших: | 126 | 100,0 | 86,3 |
| Нет данных | 20 |  | 13,7 |
|  | **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 | 77 | 58,8 | 52,7 |
| очень хорошо | 43 | 32,8 | 29,5 |
| скорее плохо | 11 | 8,4 | 7,5 |
| Итого ответивших: | 131 | 100,0 | 89,7 |
| Нет данных | 15 |  | 10,3 |
|  | **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 | 12 | 80,0 | 8,2 |
| да | 3 | 20,0 | 2,1 |
| Итого ответивших: | 15 | 100,0 | 10,3 |
| Нет данных | 131 |  | 89,7 |
|  | **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 | 3 | 75,0 | 2,1 |
| в суд | 1 | 25,0 | 0,7 |
| к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу | 0 | 0,0 | 0,0 |
| в вышестоящий орган | 0 | 0,0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 4 | 100,0 | 2,7 |
| Нет данных | 142 |  | 97,3 |
|  | **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 | 32,1 | 23,3 |
| сложность заполнения официальных форм (бланков) | 31 | 29,2 | 21,2 |
| большие очереди | 28 | 26,4 | 19,2 |
| большие сроки получения услуги | 21 | 19,8 | 14,4 |
| отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги | 19 | 17,9 | 13,0 |
| хождение по многим кабинетам, учреждениям | 16 | 15,1 | 11,0 |
| отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.) | 16 | 15,1 | 11,0 |
| неудобный для граждан режим работы органа местного самоуправления, предоставляющего услугу | 15 | 14,2 | 10,3 |
| отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги | 13 | 12,3 | 8,9 |
| ошибки в конечном результате предоставления услуги | 10 | 9,4 | 6,8 |
| плохие условия ведения приема посетителей | 5 | 4,7 | 3,4 |
| недостаточная компетентность, грубость сотрудников | 4 | 3,8 | 2,7 |
| избирательное отношение к заявителям ("одни заявители важнее других") | 3 | 2,8 | 2,1 |
| необоснованный отказ в приёме документов, в предоставлении услуги | 2 | 1,9 | 1,4 |
| Итого ответивших: | 106 | 204,7\* | 72,6\*\* |
| Нет данных | 40 |  | 27,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |

\* Сумма превышает 100%, поскольку один опрошенный мог дать несколько ответов одновременно. Среднее число ответов на 1 опрошенного 2,0.

\*\* 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 срока предоставления услуги | 65 | 51,2 | 44,5 |
| сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) | 57 | 44,9 | 39,0 |
| сокращение числа требуемых документов | 51 | 40,2 | 34,9 |
| упрощение заполнения запросов, официальных бланков | 51 | 40,2 | 34,9 |
| получение информации о стадии рассмотрения обращения | 25 | 19,7 | 17,1 |
| удобство графика работы учреждения | 23 | 18,1 | 15,8 |
| вежливость и профессионализм сотрудников | 21 | 16,5 | 14,4 |
| сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения | 17 | 13,4 | 11,6 |
| доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм | 11 | 8,7 | 7,5 |
| улучшение территориальной доступности органа местного самоуправления | 10 | 7,9 | 6,8 |
| улучшение условий ведения приема посетителей | 9 | 7,1 | 6,2 |
| Итого ответивших: | 127 | 267,7\* | 87,0\*\* |
| Нет данных | 19 |  | 13,0 |
|  | **146** |  | **100,0** |

\* Сумма превышает 100%, поскольку один опрошенный мог дать несколько ответов одновременно. Среднее число ответов на 1 опрошенного 2,7.

\*\* 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 | 100 | 69,4 | 68,5 |
| 50-69 лет | 33 | 22,9 | 22,6 |
| 70 лет и старше | 6 | 4,2 | 4,1 |
| 18-29 лет | 5 | 3,5 | 3,4 |
| Итого ответивших: | 144 | 100,0 | 98,6 |
| Нет данных | 2 |  | 1,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Таблица №19

**19. Социальный статус:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответа** | **Число ответивших** | **% от числа ответивших** | **% от числа опрошенных** |
| работающий (служащий), военнослужащий | 86 | 68,8 | 58,9 |
| пенсионер | 22 | 17,6 | 15,1 |
| безработный | 16 | 12,8 | 11,0 |
| студент | 1 | 0,8 | 0,7 |
| Итого ответивших: | 125 | 100,0 | 85,6 |
| Нет данных | 21 |  | 14,4 |
|  | **146** |  | **100,0** |



Респонденты отмечают, что чаще всего в процессе получения муниципальных услуг приходится сталкиваться с предоставлением дополнительных документов, большими сроками получения услуги, большими очередями.

5) Полное название исследования: **«Финансовая грамотность жителей города Урай»**

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

Сроки проведения: декабрь 2018

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, осуществляющие свою деятельность на территории города Урай, временно не занятые.

Итого: **125 анкет**

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 | 53 | 42,4 |
| способность вести учет всех поступлений и расходов | 37 | 29,6 |
| умение планировать будущее, создавать сбережения, сравнивая между собой предложения различных компаний | 26 | 20,8 |
| затрудняюсь ответить | 5 | 4,0 |
| наличие навыков поиска информации о рынке банковских и страховых продуктов, привычка следить за основными его показателями | 4 | 3,2 |
| Итого ответивших: | 125 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **125** | **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 | 50 | 40,0 |
| да, мы ведем учёт всех средств, фиксируя все поступления и расходы | 39 | 31,2 |
| да, мы ведем учёт всех средств, но не все поступления или расходы фиксируются | 28 | 22,4 |
| затрудняюсь ответить | 8 | 6,4 |
| Итого ответивших: | 125 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **125** | **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 | 99 | 79,2 |
| вложения в недвижимость, если цена при продаже ниже цены, уплаченной при ее покупке | 8 | 6,4 |
| вложения в недвижимость на этапе строительства в случае банкротства строительной компании | 8 | 6,4 |
| акции российских компаний, рыночная стоимость которых упала | 4 | 3,2 |
| паи в паевом инвестиционном фонде в случае масштабного кризиса на фондовом рынке | 2 | 1,6 |
| Итого ответивших: | 121 | 96,8 |
| Нет данных | 4 | 3,2 |
|  | **125** | **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 | 95 | 76,0 |
| повышению общественного благосостояния и конкурентоспособности национальной экономики | 43 | 34,4 |
| усилению борьбы с мошенничеством и нарушениями законодательства в финансово-экономической сфере | 37 | 29,6 |
| стабильному функционированию и развитию финансового рынка | 30 | 24,0 |
| формированию более квалифицированного персонала, который предлагает финансовые продукты и услуги, учитывающие интересы как финансовых институтов, так и рядовых потребителей | 27 | 21,6 |
| притоку средств граждан в экономику регионов и страны в целом и расширению на этой основе финансирования реального сектора экономики | 17 | 13,6 |
| Итого ответивших: | 124 | 99,2\*\* |
| Нет данных | 1 | 0,8 |
|  | **125** | **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 | 95 | 76,0 |
| покупка/продажа валюты | 25 | 20,0 |
| не пользовался ни одним из перечисленных | 20 | 16,0 |
| страхование имущества | 17 | 13,6 |
| депозиты | 12 | 9,6 |
| акции | 6 | 4,8 |
| паи ПИФов | 4 | 3,2 |
| облигации | 0 | 0,0 |
| Итого ответивших: | 125 | 100,0\*\* |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **125** | **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 | 55 | 44,0 |
| интернет | 48 | 38,4 |
| книги, брошюры | 15 | 12,0 |
| готов прийти в специальное учреждение для консультации | 10 | 8,0 |
| специальное печатное издание | 10 | 8,0 |
| обучающие программы по телевидению | 5 | 4,0 |
| обучающие рубрики в газете | 2 | 1,6 |
| Итого ответивших: | 119 | 95,2\*\* |
| Нет данных | 6 | 4,8 |
|  | **125** | **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 | 76 | 60,8 |
| мужской | 49 | 39,2 |
| Итого ответивших: | 125 | 100,0 |
| Нет данных | 0 | 0,0 |
|  | **125** | **100,0** |



Финансовая грамотность – это осведомленность человека о сфере финансов, понимание, как работают деньги, умение и способность управлять своими доходами и расходами, грамотно распределять денежные средства, приумножать свои доходы и создавать финансовый капитал. Повышение уровня финансовой грамотности, желание обучаться финансовой грамотности способствуют возможности для каждого из нас жить той жизнью, о которой мы мечтаем, все можно изменить в лучшую сторону.

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 А.В.Иванову, первому заместителю главы города Урай В.В.Гамузову.

Отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Урай

Хусаинов Роман Альвиртович

тел.: 8(34676) 20708