**Отчет**

**о результатах опроса потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района**, **о качестве предоставляемых муниципальных услуг за II полугодие 2022 года**

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, эффективности деятельности органов местного самоуправления Белоярского района, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг, на территории Белоярского района был проведен опрос потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района.

**Цель опроса:** выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг и оценки деятельности органов, предоставляющих данные услуги.

**Метод опроса:** анкетирование.

**Значение оценок по пятибалльной шкале:**

«5» - высшая оценка - отлично (полностью удовлетворен);

«4» - оценка хорошо (удовлетворен);

«3» - оценка удовлетворительно (отчасти удовлетворен);

«2» - оценка плохо (отчасти не удовлетворен);

«1» - низшая оценка - очень плохо (полностью не удовлетворен).

**Участники опроса:** потребители муниципальных услуг, достигшие возраста 18 лет.

**Результаты опроса**

Всего в опросе приняли участие 390 человек (респондентов) из них 19 пенсионеров,

301 человек работающий, 28 студентов и 42 человека безработных, из них:

89 человек в возрасте от 18 до 29 лет;

252 человека в возрасте от 30 до 49 лет;

42 человека в возрасте от 50 до 69 лет;

7 человек в возрасте 70 и старше.

Всем респондентам было предложено ответить на 9 вопросов.

По результатам проведенного опроса были получены следующие данные:

1) На вопрос «На сколько удовлетворяет Вас график работы органа предоставляющего муниципальную услугу?» респонденты ответили:

86,15 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

13,85 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

2) На вопрос «На сколько Вы оцениваете комфортность условий ожидания в очереди?»:

80,26 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

19,49 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,25 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

3) На вопрос «На сколько Вы оцениваете комфортность условий при получении услуги?»:

83,85 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

15,90 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,25 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

4) На вопрос «На сколько Вы удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги?»:

84,10 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

15,38 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,52 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

5) На вопрос «На сколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов предоставляющих муниципальную услугу?»:

84,10 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

15,38 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,52 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

6) На вопрос «На сколько Вы удовлетворены доступностью информации о муниципальных услугах, порядке и правилах их предоставления (Интернет-сайты, СМИ, листовки, буклеты, брошюры, информационные стенды)?»:

79,74 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

20,26 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

7) На вопрос «Сколько времени Вы ожидали очереди на обслуживание?»:

81,28 % респондентов до 5 минут;

11,79 % респондентов от 5 до 10 минут;

5,64% респондентов от 10 до 15 минут;

0,51 % респондентов от 15 до 30 минут;

0,78 % респондентов более 30 минут.

8) На вопрос «Готовы ли Вы получать муниципальные услуги в электронном виде?»:

78,46 % респондентов да;

21,54 % респондентов нет.

9) На вопрос «Количество обращений в орган предоставляющий муниципальную услугу для получения указанной услуги: первичное, повторное/количество обращений. При повторном обращении укажите причину»:

368 человек обратились впервые,

22 человека неоднократно (повторные обращения в большинстве случаев связаны с запросами документов для разных организаций, например для государственного и негосударственных пенсионных фондов. Кроме того, часть респондентов указывали повторное обращение в случае получения разных видов субсидий или постановке на очередность в дошкольные образовательные учреждения второго и последующих детей).

**Итого из 390 опрошенных респондентов:**

83,03 % отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

16,71 % отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,26 % отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % отметили оценку «2» - неудовлетворительно (отчасти не удовлетворены).

**От Комитета по образованию администрации Белоярского района поступило 256 заполненных анкет.**

По муниципальной услуге «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»:

1 опрошенный отметил оценку «3» (удовлетворительно) на вопрос «На сколько Вы оцениваете комфортность условий ожидания в очереди?»;

1 опрошенный отметил оценку «3» (удовлетворительно) на вопрос «На сколько Вы оцениваете комфортность условий при получении услуги?»;

2 опрошенных отметили оценку «3» (удовлетворительно) на вопрос «На сколько Вы удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги?».

По муниципальной услуге «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»:

Все получатели услуг, заполнившие анкеты оценили качество предоставления услуги на хорошо и отлично.

 По муниципальной услуге «Организация отдыха детей в каникулярное время в части предоставления детям, имеющим место жительства в Белоярском районе, путевок в организации отдыха детей и их оздоровления»:

2 опрошенных отметили оценку «3» (удовлетворительно) на вопрос «На сколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов предоставляющих муниципальную услугу?»;

2 человека отметили, что время ожидания в очереди для получения услуги составило от 15 до 30 минут.

 **От отдела развития предпринимательства и потребительского рынка администрации Белоярского района поступило 15 заполненных анкет**

По муниципальной услуге «Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства и организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, в рамках реализации муниципальных программ развития малого и среднего предпринимательства»:

6 опрошенных посчитали удовлетворительной комфортность условий при получении услуги, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 15 минут.

**От архивного отдела администрации Белоярского района поступило 5 заполненных анкет.**

Все получатели услуг, заполнившие анкеты оценили качество предоставления услуги на хорошо и отлично, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 5 минут.

**От Комитета муниципальной собственности администрации Белоярского района поступило 18 заполненных анкет.**

Все получатели услуг, заполнившие анкеты оценили качество предоставления услуги на хорошо и отлично, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 15 минут.

При расчете общего показателя уровня удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг учитывались оценки «5» - отлично (полностью удовлетворены) и «4» - хорошо (удовлетворены).

**От Комитета по культуре администрации Белоярского района поступило 96 заполненных анкет.**

76 опрошенных посчитали удовлетворительной комфортность условий при получении услуги, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 15 минут.

**Общий показатель уровня удовлетворенности составил 99,74%** (2 полугодие 2021 года – 99,59 %).

Оценки «неудовлетворительно» поступили на вопрос «На сколько Вы оцениваете комфортность условий ожидания в очереди?», «На сколько Вы оцениваете комфортность условий при получении услуги?», «На сколько Вы удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги?» и «На сколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов предоставляющих муниципальную услугу?».

По итогам проведенного опроса можно сделать вывод о повышении общего уровня удовлетворенности качеством оказываемых органами местного самоуправления Белоярского района муниципальных услуг по сравнению со 2 полугодием 2021 года.