**Отчет**

**о результатах опроса потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района**, **о качестве предоставляемых муниципальных услуг за 2020 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 принял участие 115 человек (респондентов) из них 11 пенсионеров, 10 работающих, 90 индивидуальных предпринимателей, 2 студента и 2 человека безработных, из них:

10 человек в возрасте от 18 до 29 лет;

84 человек в возрасте от 30 до 49 лет;

21 человек в возрасте от 50 до 69 лет.

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:

75,00 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

25,00 % 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?»:

71,65 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

28,35 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0 % 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?»:

75,40 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

23,41 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

1,19 % 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?»:

79,97 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

20,03 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0 % 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?»:

78,97 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

19,44 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

1,59 % 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)?»:

76,59 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

19,44 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

3,57 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0,40 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

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

74,21 % респондентов до 5 минут (в 1 полугодии 2019 - 60,2 %)

18,40 % респондентов от 5 до 10 минут;

5,80 % респондентов от 10 до 15 минут;

1,59 % респондентов от 15 до 30 минут;

0 % респондентов более 30 минут.

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

80,81 % респондентов да

19,19 % 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»:

115 человек обратились впервые,

**Итого из 115 опрошенных респондентов:**

75,38 % отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

22,82 % отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

1,80 % отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

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

**От управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Белоярского района поступило 6 заполненных анкет.**

Уровень удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг составил 100%.

3 респондента отметили, что время ожидания в очереди на обслуживание составило 10-15 минут.

**От управления по архитектуре и градостроительству администрации Белоярского района поступило 5 заполненных анкет.**

Уровень удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг составил 100%.

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

**От отдела по развитию предпринимательства и потребительского рынка администрации Белоярского района поступило 90 заполненных анкет.**

Уровень удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг составил 98,1%.

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» 3 респондента отметил оценки «3» удовлетворительно на вопрос: «На сколько удовлетворяет Вас график работы органа предоставляющего муниципальную услугу?»;

1 респондент отметил «неудовлетворительно» и 2 респондента «удовлетворительно» на вопрос «На сколько Вы удовлетворены доступностью информации о муниципальных услугах порядке и правилах их предоставления (информационные стенды, Интернет-сайты, СМИ, листовки, буклеты, брошюры)?»

Время ожидания в очереди на обслуживание составило менее 10 минут.

**От Комитета муниципальной собственности администрации Белоярского района поступило 12 заполненных анкет**.

Уровень удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг составил 100%.

Все получатели услуг, заполнившие анкеты оценили качество предоставления услуг на «хорошо» и «отлично», время ожидания в очереди на обслуживание составило до 10 минут.

**От архивного отдела администрации Белоярского района поступило 6 заполненных анкет.**

Уровень удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг составил 100%.

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

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

**Общий показатель уровня удовлетворенности составил 99,75 %** (2 полугодие 2019 – 97,95%).

Также наибольшее количество оценок «удовлетворительно» поступило на вопрос о комфортности условий ожидания в очереди на предоставление услуги.

Во втором полугодии 2019 года относительно 1 полугодия значительно сократилось время ожидания в очереди на обслуживание. 74% респондентов ожидали предоставления услуги менее 5 минут, (в 1 полугодии – 67 %); 18 % респондентов ждали от 5 до 10 минут , (в 1 полугодии – 25%).

**По итогам проведенного опроса можно сделать вывод о стабильно высоком уровне качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления Белоярского района. Вместе с тем, по результатам выявленных замечаний, органам местного самоуправления Белоярского района рекомендуется:**

1. **Продолжать предусмотривать меры по повышению комфортности условий в местах ожидания предоставления муниципальной услуги;**
2. **Размещать актуализированную информацию на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг;**
3. **Продолжить работу по информированию населения о возможности получения услуг в электронном виде или в МФЦ;**
4. **Продолжить работу по повышению качества предоставления муниципальных услуг.**