**Отчет**

**о результатах опроса потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района**, **о качестве предоставляемых муниципальных услуг за I 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 принял участие 433 человека (респондентов) из них 21 пенсионер,

340 человек работающих, 33 студента и 39 человек безработных, из них:

62 человека в возрасте от 18 до 29 лет;

334 человек в возрасте от 30 до 49 лет;

37 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:

81,06 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

18,94 % 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?»:

79,91 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

19,63 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,46 % 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?»:

82,22 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

17,78 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0 % 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?»:

80,37 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

19,17 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,46 % 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?»:

81,29 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

18,71 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0 % 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)?»:

78,75 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

21,25 % 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?»:

79,92 % респондентов до 5 минут;

16,17 % респондентов от 5 до 10 минут;

3,91% респондентов от 10 до 15 минут;

0 % респондентов от 15 до 30 минут;

0 % респондентов более 30 минут.

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

79,45 % респондентов да;

20,55 % 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»:

305 человека обратились впервые,

128 человек 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 433 опрошенного респондента:**

80,60 % отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

19,25 % отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,15 % отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

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

**От Комитета по образованию администрации Белоярского района поступила 331 заполненная анкета.**

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

2 опрошенных отметили оценку «3» (удовлетворительно) на вопрос «На сколько Вы оцениваете комфортность условий ожидания в очереди?»

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»:

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 человека отметили, что время ожидания в очереди для получения услуги составило от 10 до 15 минут.

**От отдела развития предпринимательства и потребительского рынка администрации Белоярского района поступило 43 заполненные анкеты**

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 6 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 17 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).

**Общий показатель уровня удовлетворенности составил 99,85%** (1 полугодие 2021 года – 99,81 %).

Оценки «неудовлетворительно» поступили на вопрос «На сколько удовлетворяет Вас график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу?» «На сколько Вы удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги?» и «На сколько Вы удовлетворены доступностью информации о муниципальных услугах, порядке и правилах их предоставления (информационные стенды, Интернет-сайты, СМИ, листовки, буклеты, брошюры)?».

Необходимо отметить, что все оценки «неудовлетворительно» поступили в отношении муниципальных услуг Комитета по образованию администрации Белоярского района.

По итогам проведенного опроса можно сделать вывод о повышении общего уровня удовлетворенности качеством оказываемых органами местного самоуправления Белоярского района муниципальных услуг по сравнению с 1 полугодием 2021 года.