**Отчет**

**о результатах опроса потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района**, **о качестве предоставляемых муниципальных услуг за I полугодие 2024 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 121 человек (респондентов) из них 19 пенсионеров,

89 человек работающих, 9 студентов и 4 человека безработных, из них:

11 человек в возрасте от 18 до 29 лет;

76 человек в возрасте от 30 до 49 лет;

33 человека в возрасте от 50 до 69 лет;

1 человек в возрасте от 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:

99,17 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

0,83 % 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?»:

100 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

0 % 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?»:

100 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

0 % 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?»:

99,17 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

0,83 % 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?»:

100 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

0 % 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)?»:

99,17 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

0,83 % 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?»:

86,78 % респондентов до 5 минут;

11,57 % респондентов от 5 до 10 минут;

0,83% респондентов от 10 до 15 минут;

0,83 % респондентов от 15 до 30 минут;

0 % респондентов более 30 минут.

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

79,34 % респондентов да;

20,66 % 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»:

98 человек обратились впервые,

23 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 121 опрошенного респондента:**

99,59 % отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

0,41 % отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

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

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

**От Комитета по образованию администрации Белоярского района поступило 54 заполненные анкеты.**

По муниципальной услуге «Постановка на учет и направление детей в муниципальные образовательные учреждения, реализующие образовательные программы дошкольного образования на территории Белоярского района»:

Все опрошенные оценили на хорошо и отлично комфортность условий при получении услуги, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 5 минут.

**От Комитета по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района поступило 23 заполненные анкеты.**

По муниципальной услуге «Организация отдыха детей в каникулярное время»:

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 по культуре администрации Белоярского района поступило 15 заполненных анкет.**

Все опрошенные оценили на отлично комфортность условий при получении услуги, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 10 минут.

**От отдела развития предпринимательства и потребительского рынка администрации Белоярского района поступило 14 заполненных анкет.**

Все опрошенные оценили на отлично комфортность условий при получении услуги, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 5 минут.

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

Все опрошенные оценили на отлично комфортность условий при получении услуги, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 5 минут.

**От Комитета муниципальной собственности администрации Белоярского района поступило 9 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 100 %** (1 полугодие 2023 года – 99,88 %).

Оценки «удовлетворительно» не поступали.

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 2023 года.