**Отчет**

**о результатах опроса потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района**, **о качестве предоставляемых муниципальных услуг за I полугодие 2023 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 280 человек (респондентов) из них 31 пенсионер,

198 человек работающих, 35 студентов и 16 человек безработных, из них:

64 человека в возрасте от 18 до 29 лет;

164 человека в возрасте от 30 до 49 лет;

50 человек в возрасте от 50 до 69 лет;

2 человека 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:

97,50 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

2,50 % 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?»:

95,71 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

3,57 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,72 % 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?»:

97,86 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

2,14 % 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?»:

97,50 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

2,50 % 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?»:

97,86 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

2,14 % 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)?»:

97,14 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

2,86 % 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?»:

80,36 % респондентов до 5 минут;

18,21 % респондентов от 5 до 10 минут;

1,07% респондентов от 10 до 15 минут;

0,36 % респондентов от 15 до 30 минут;

0 % респондентов более 30 минут.

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

81,07 % респондентов да;

18,93 % 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»:

264 человека обратились впервые,

16 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 280 опрошенного респондента:**

97,26 % отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

2,62 % отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0,12 % отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

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

**От Комитета по образованию администрации Белоярского района поступило 94 заполненных анкеты.**

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

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

**От Комитета по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района поступило 87 заполненных анкет.**

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 18 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 29 заполненных анкет.**

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

**От Управления по архитектуре и градостроительству администрации Белоярского района поступило 11 заполненных анкет.**

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

**От архивного отдела администрации Белоярского района поступило 10 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 26 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.

**От Управления по охране труда и социальной политике администрации Белоярского района поступило 5 заполненных анкет.**

Все опрошенные оценили на отлично комфортность условий при получении услуги, время ожидания в очереди на обслуживание составило до 10 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 99,88%** (1 полугодие 2022 года – 99,85 %).

Оценки «удовлетворительно» поступили на вопрос «На сколько Вы оцениваете комфортность условий ожидания в очереди?».

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 2022 года.