**Отчёт**

**о результатах опроса потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления городского поселения Новоаганск**, **о качестве предоставляемых муниципальных услуг в 2021 году**

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

**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 приняло участие 40 человек (респондентов) из них 12 пенсионеров, 28 работающих, из них:

6 человек в возрасте от 18 до 29 лет;

24 человек в возрасте от 30 до 49 лет;

10 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:

63,00 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

33,00 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

5% респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

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

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

55 % респондентов ответили – до 5 минут;

40 % респондентов ответили - от 5 до 10 минут;

5 % респондентов ответили - от 10 до 15 минут;

0 % респондентов – от 15 до 30 минут;

0% респондентов – более 30 минут.

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

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

12 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

6 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

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

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

70 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

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

5 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

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

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

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

25 % 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 уровнем обслуживания со стороны специалистов предоставляющих муниципальную услугу?»:

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

15 % 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 «На сколько Вы удовлетворены доступностью информации о муниципальных услугах, порядке и правилах их предоставления (Интернет-сайты, СМИ, листовки, буклеты, брошюры, информационные стенды)?»:

70 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

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

5 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

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

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

60 % респондентов да

40 % 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»:

36 человек обратились впервые и 4 человека повторно.

**Итого из 40 опрошенных респондентов:**

68 % отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

27 % отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

5 % отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

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

**Заключение и рекомендации**

Результаты мониторингового исследования по оценке качества оказания муниципальных услуг в городском поселении Новоаганск, позволили определить уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг.

В отношении задач исследования, были получены следующие результаты:

- наибольшее число респондентов удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов предоставляющих муниципальную услугу;

- наибольшее число респондентов удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги;

- результаты исследований показали готовность граждан получать муниципальные услуги посредством интернет - технологий;

- большинство опрошенных ответили, что удовлетворены доступностью информации о муниципальных услугах, порядке и правилах их предоставления (Интернет-сайты, СМИ, листовки, буклеты, брошюры, информационные стенды).

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

**Общий показатель уровня удовлетворенности составил 95 %.**

Наибольшее количество оценок «удовлетворительно» поступило на вопрос о комфортности условий ожидания в очереди на предоставление услуги, а также о комфортности условий при получении услуги, долгое ожидание в очереди.

Для улучшения и повышения качества оказания муниципальных услуг, необходимо рассмотреть возможность реализации следующих мероприятий:

* Увеличить штатную численность работников органов, предоставляющих муниципальные услуги, что позволит сократить время ожидания в очередях;
* Предусмотреть меры по повышению комфортности условий в местах ожидания предоставления муниципальной услуги;
* Улучшить комфортность помещений, где предоставляются муниципальные услуги;
* Продолжить работу по информированию населения о возможности получения услуг в электронном виде или в МФЦ.