**ОТЧЕТ**

**о результатах опроса мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Березовского района**

Опрос о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Березовского района в 2019 году осуществлялся в соответствии с постановлением администрации Березовского района от 30.07.2013 №1084 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Березовского района» (далее – Постановление).

Целью проведения опроса является:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг;

- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг.

Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность 44 муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Березовского района и подведомственными им учреждениями.

Для оценки качества предоставления муниципальных услуг использовались следующие критерии:

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- вежливость и компетентность специалистов, предоставляющих услуги;

- график работы органа предоставляющего муниципальную услугу;

- уровень комфортности в местах предоставления услуг;

- наличие информации о предоставляемой услуге;

- информированность граждан о возможности получения услуг в электронном виде.

Опрос проводился в период с 10 октября 2019 года по 06 декабря 2019 года на официальном сайте органов местного самоуправления Березовского района*.*

Всего в опросе приняли участие 77 человек (респондентов). По результатам опроса были получены следующие данные (в процентах от общего числа опрошенных):

На вопрос «Устраивает ли Вас график работы органа (учреждения) предоставляющего муниципальную услугу?» 88,4 % респондентов удовлетворены графиком работы органа (учреждения), 11,6 % респондентов график работы устраивает, но не во всем.

На вопрос «Считаете ли Вы комфортными условия, созданные в месте предоставления муниципальных услуг?» 91 % респондентов считают комфортными условия, созданные в месте предоставления муниципальных услуг, 9 % респондентов не удовлетворены уровнем комфортности.

На вопрос «Доброжелательно ли к Вам отнеслись сотрудники, предоставляющие муниципальную услугу?» 91 % респондентов отметили то, что сотрудники предоставляющие муниципальную услугу отнеслись доброжелательно, 9 % респондентов ответили « скорее нет, чем да».

На вопрос «Достаточно ли информации о порядке, сроках и условиях предоставления услуги на информационных стендах в местах предоставления услуг?» 97,4 % респондентов считают достаточной информации о порядке, сроках и условиях предоставления услуги размещенной на информационных стендах в местах предоставления услуг и только 2,6 % респондентов отметили то, что информация отсутствует.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?» 93,5% респондентов отметили своевременность предоставления муниципальной услуги, 6,5 % остались недовольными сроками предоставления услуги.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью специалиста предоставляющего муниципальную услугу?» 88,3 % респондентов остались довольны компетентностью специалиста предоставляющего муниципальную услуга, 7,8 % респондентов ответили «скорее нет, чем да» и 3,8 % ответили «нет».

На вопрос «Удовлетворены ли Вы результатом предоставления муниципальной услуги?» 89,6% респондентов удовлетворены результатом предоставления муниципальной услуги, 6,5 % респондентов ответили «скорее нет, чем да», 3,9 % ответили «нет».

На вопрос «Знаете ли Вы, что существует возможность получить государственные и муниципальные услуги в электронном виде?» 87 % респондентов ответили «да, знаю», 10,4 % респондентов ответили «что-то об этом слышал, но точно не знаю», 2,6 % респондентов ответили «нет, не знаю».

Анализ данных опроса выявил достаточно высокий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Следует отметить, что участвующие в опросе граждане ни разу не обращались с жалобами на качество предоставления услуги. Наиболее высокую оценку у респондентов (ответы «Да» и в «Основном да») получили такие показатели как своевременность и комфортность получения услуг, доброжелательность специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, а также наличие информации о порядке, сроках и условиях предоставления услуги.

С целью повышения уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг структурным подразделениям администрации Березовского района и подведомственным им учреждениям предлагается:

- провести работы по повышению уровня комфортности мест ожидания и предоставления услуг;

- не допускать нарушений сроков предоставления услуг;

- повысить качество работы специалистов, оказывающих муниципальные услуги.

- информировать заявителей о возможностях получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).