**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 2023 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 муниципальных услуги, предоставляемых структурными подразделениями администрации Березовского района и подведомственными им учреждениями.

Для оценки качества предоставления муниципальных услуг использовались следующие критерии:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- вежливость и компетентность специалистов, предоставляющих муниципальные услуги;

- график работы органа предоставляющего муниципальную услугу;

- уровень комфортности в местах предоставления муниципальных услуг;

- наличие информации о предоставляемой муниципальной услуге;

- информированность граждан о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде.

Опрос проводился в период с 01 января 2023 года по 31 декабря 2023 года на официальном сайте органов местного самоуправления Березовского района*.*

Всего в опросе приняли участие 567 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?» 92 % респондентов ответили, что удовлетворены графиком работы органа (учреждения), 5 % респондентов не совсем устраивает график работы органа (учреждения) и 3 % респондентов ответили, что их не устраивает график работы органа (учреждения).

На вопрос «Считаете ли Вы комфортными условия, созданные в месте предоставления муниципальных услуг?» 94 % респондентов ответили, что считают комфортными условия, созданные в месте предоставления муниципальных услуг, 3 % респондентов считают «скорее нет, чем да» и 3% не считают условия, созданные в месте предоставления муниципальных услуг комфортными.

На вопрос «Доброжелательно ли к Вам отнеслись сотрудники, предоставляющие муниципальную услугу?» 93 % респондентов отметили то, что сотрудники предоставляющие муниципальную услугу отнеслись доброжелательно, 5 % респондентов считают «скорее нет, чем да» и 2 % респондентов отметили, что сотрудники предоставляющие муниципальную услугу отнеслись к ним не доброжелательно.

На вопрос «Достаточно ли информации о порядке, сроках и условиях предоставления услуги на информационных стендах в местах предоставления услуг?» 89 % респондентов ответили, что считают достаточно информации о порядке, сроках и условиях предоставления услуги размещенной на информационных стендах в местах предоставления услуг, 8 % респондентов считают «скорее нет, чем да» и 3% считают, что информации не достаточно.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?» 97 % респондентов отметили своевременность предоставления муниципальной услуги, 3 % респондентов не удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы компетентностью специалиста предоставляющего муниципальную услугу?» 91 % респондентов остались довольны компетентностью специалиста предоставляющего муниципальную услуг, 7 % респондентов ответили, что «частично удовлетворены» и 2 % респондентов не удовлетворены компетентностью специалиста предоставляющего муниципальную услугу.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы результатом предоставления муниципальной услуги?» 89 % респондентов удовлетворены результатом предоставления муниципальной услуги, 8 % респондентов ответили «скорее нет, чем да», 3 % респондентов не удовлетворены результатом предоставления муниципальной услуги.

На вопрос «Знаете ли Вы, что существует возможность получить государственные и муниципальные услуги в электронном виде?» 88 % респондентов ответили «да, знаю», 8 % респондентов ответили «что-то об этом слышал» и 4 % респондентов ответили «нет, не знаю».

По результатам анализа данных опроса уровень удовлетворенности качеством предоставляемых муниципальных услуг в 2023 году составил 92 %. Следует отметить, что участвующие в опросе граждане ни разу не обращались с жалобами на качество предоставления муниципальных услуги.

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

- провести работу по актуализации и размещению информации о порядках, сроках и условиях предоставления муниципальных услуг на информационных стендах в местах предоставления услуг;

- продолжить работу по информированию заявителей о возможностях получения услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).