**Результаты опроса о качестве предоставляемых муниципальных услуг за 2023 год.**

В целях изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями и муниципальными учреждениями Администрации Яковлевского муниципального района в 2023 году был проведен опрос. Опрошено 62 человека. Результаты опроса приведены в прилагаемой таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вопросы в соответствии с листом опроса** | **Наименование услуги** |
| **1.** | **Какую муниципальную услугу Вы получили?** | **Предоставление информации на основе документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов** | **Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования** | **Прием заявлений на зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения Яковлевского муниципального района** | **Выдача разрешений на строительство** | **Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории** | **Предоставление жилого помещения по договору социального найма** | **Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда** | **Выдача разрешений на право вырубки зеленых насаждений** | **Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда** | **Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях** | **Выдача разрешений на захоронение (перезахоронение) на территории кладбищ Яковлевского муниципального района** | **Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение** | **Предоставление информации из реестра муниципального имущества** | **Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда)** |  **Подготовка и утверждение документации по планировке территории** |
| **2.** | **Удобно ли для Вас место нахождения пункта предоставления услуги?** | **да - 90%** | **да - 85%** | **да – 100%** |  **да-90%** | **да-100%** | **да-100%** | **да-100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 95%** |
| **нет – 10%** | **нет – 15%** | **нет – 10%** |  |
| **нет – 5%** |
| **3.** | **Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления услуг?** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да –100%** | **да-100%** | **да-100%** | **да-100%** | **да-100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
|  |  |
| **4.** | **Возникали ли у Вас сложности с предварительным сбором документов для получения муниципальной услуги?** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет –100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет-100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет –100%** |
|  |
| **5.**  | **Укажите, источники информации о муниципальной услуге, которыми Вы воспользовались?** | **Родственники, друзья, знакомые - 15%** | **Информ стенд - 55%** | **Информ стенд - 30%** | **Официальный сайт- 70%** | **Сотрудники учреждения - 100%** | **Сотрудники учреждения-100%** | **Официальный сайт- 70%** | **Официальный сайт- 100%** | **Сотрудники учреждения – 100%** | **Родственники, друзья, знакомые-50%** | **Родственники, друзья, знакомые-100%** | **Официальный сайт-50%** | **Родственники, друзья, знакомые-50%** | **Родственники, друзья, знакомые-60%** | **СМИ (газеты, радио, телевидение) -90%** |
| **Сотрудники учреждения – 65%** | **Сотрудники учреждения – 30%** |
| **Родственники, друзья, знакомые-10%** |
|  |  | **Сотрудники учреждения – 85%** | **Родственники, друзья, знакомые - 70%** | **Официальный сайт –40%** | **Родственники, друзья, знакомые-30%** | **Официальный сайт-33%** |  | **Сотрудники учреждения - 30%** |  |  | **Сотрудники учреждения – 100%** |  | **Сотрудники учреждения- 50%** | **Сотрудники учреждения- 50%** | **Сотрудники учреждения – 40%** |  |
| **Родственники, друзья, знакомые-50%** |
|  |  |  | **официальный сайт –30%** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6.**  | **Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационном стенде?** | **да 100 %** | **да - 100 %** | **да –80 %** | **да - 100%** | **да - 95%** | **да – 100-%** | **да – 100-%** | **да- 100%** | **да- 100%** | **да- 70%** | **Да – 100%** | **да- 80%** | **да - 90%** | **да – 100%** | **да - 100%** |
| **затрудняюсь ответить – 20%** | **затрудняюсь ответить –5%** | **информация отсутствует - 30%** | **нет – 20%** | **затрудняюсь ответить – 10%** |
| **7.**  | **Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется муниципальная услуга?** | **Да-100%** | **Да-100%** | **да – 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 90%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **затрудняюсь ответить – 10%** |
| **8.**  | **Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?** | **да – 100%** | **да – 65%** | **да – 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да – 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 70%** | **да – 100%** |
| **нет – 30%** |
| **нет – 10%** |
| **затрудняюсь ответить – 25%** |
| **9.** | **Если Вы считаете, что недостаточно, то чего не хватает** |  | **мест для заполнения документов – 100 %** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **мест для заполнения доку-ментов – 33%** |  |
| **10.** | **Сколько времени в среднем Вы провели в очереди при каждом посещении пункта предоставления муниципальной услуги?** |  | **без ожидания - 100%** | **10-15 мин- 75%****5-10 мин – 15%****1-5 мин – 10%** | **без ожидания- 70%** | **без ожидания – 69%** | **без ожидания – 80%** | **без ожидания – 100%** | **1- 5 мин - 85%** | **1- 5 мин - 60%** | **5-10 мин - 10%** | **без ожидания – 100%** | **1- 5 мин – 85%** | **1- 5 мин – 70%****5-10 мин - 10%** | **без ожидания – 40%** | **5-10 мин - 90%** |
| **без ожидания – 15%** | **без ожида-ния – 40%** | **без ожидания – 90%** | **без ожида-ния – 15%** |
| **без ожидания - 100%** | **1- 5 мин – 30%** | **5-10 мин – 31%** | **1-5 мин- 20%** | **без ожидания – 20%** | **5-10 мин – 60%** | **без ожидания – 10%** |
| **11.** | **Удовлетворяет ли Вас организация очереди при** **получения муниципальной услуги?** | **да - 100%** | **да –100 %** | **да – 80%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
|  | **затрудняюсь ответить – 20%** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **12.** | **Если не удовлетворяет, то чем?** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **13.**  | **Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники государственного органа при проведении муниципальной услуги?** | **да-100%** | **да-100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **14.**  | **Считаете ли Вы, что сотрудники, с которыми Вы взаимодействовали при получении муниципальной услуги, были достаточно грамотны, компетентны?** | **да-100%** | **да-100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **15.**  | **Сколько раз Вам пришлось прийти в муниципальное учреждение, чтобы получить муниципальную услугу?** | **один раз - 100%** | **один раз - 30%** | **один раз – 80%** | **два раза – 100%** | **два раза – 100%** | **один раз- 100%** | **один раз - 100%** | **два раза- 100%** | **два раза - 100%** | **один раз - 100%** | **один раз - 100%** | **два раз - 100%** | **два раза - 100%** | **два раза - 100%** | **один раз – 60%** |
| **два раза – 70%** | **три раза – 20%** | **два раза – 40%** |
| **16.**  | **Укажите, сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист в ходе получения муниципальной услуги?** | **10-15 мин – 90%****20-30 мин – 10%** | **5-10 мин – 60%** | **10- 15 мин – 60%** | **10- 15 мин – 100%** | **10- 15 мин – 100%** | **10- 15 мин- 100%** | **5- 10 мин - 100%** | **10-15 мин – 100%** | **15-20 мин - 100%** | **20-25 мин - 100%** | **5- 10 мин - 100%** | **10-15 мин - 100%** | **10-15 мин – 100%** | **10-15 мин - 100%** | **10-15мин - 90%****20-30 мин – 10%** |
| **15- 20мин – 40%** | **20-30 мин -40%** |
| **17.** | **Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить муниципальную**  | **5- 10 дней – 45%** | **1 день – 45%** | **1-3 дней – 60%** | **1 -5 дней – 100%** | **1-5 дней – 100%** | **1 день- 100%** | **1 день-100%** | **30 дней – 100%** | **20 дней - 100%** | **25-30 дней - 100%** | **1 день-100%** | **40-45 дней-100%** | **25-30 дней – 100%** | **30 дней- 100%** | **30 дней- 100%** |
|  | **услугу (с момента подачи документов до ее полного предоставления)?** | **20-30 -дней - 55%** | **2 дня - 66%** | **4 -7 дней – 40%** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **18.**  | **Удовлетворены ли Вы сроком предоставления услуги?** | **да - 100%** | **да - 95%****нет – 5%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **19.** | **Укажите, какую сумму денег Вам пришлось потратить для получении муниципальной услуги?** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно - 100%** | **Бесплатно - 100%** | **Бесплатно - 100%** | **Бесплатно - 100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно- 100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно- 100%** |
| **20.** | **Приходилось ли Вам лично сталкиваться с предложением ускорить получение услуги за дополнительную (неофициальную) плату?** | **нет -100%** | **нет - 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет - 100%** | **нет -100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** |
| **21.** | **С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении муниципальной услуги?** | **Никакими 100%** | **Никакими- 100%** | **Никакими – 100%** | **Никакими – 100%** | **Никакими – 100%** | **Никакими-100%** | **Никакими 100%** | **Никакими – 100%** | **Никакими -100%** | **Никакими -100%** | **Никакими -100%** | **Никакими -100%** | **Никакими -100%** | **Никакими - 100%** | **Никакими -100%** |
| **22.** | **У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения муниципальной услуги?** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** |
| **23.** | **Укажите Ваш пол** | **женский – 40%** | **женский - 90%** | **женский – 90%** | **мужской- 100%** | **мужской- 100%** | **женский – 40%** | **женский – 100%** | **женский – 50%** | **мужской - 100%** | **женский - 40%** | **мужской- 100%** | **мужской- 100%** | **женский - 40%** | **женский – 70%** | **женский – 55%** |
| **мужской –60%** | **мужской –****10 %** | **мужской – 10%** | **мужской - 60%** | **мужской - 50%** | **мужской- 60%** | **мужской- 60%** | **мужской- 30%** | **мужской- 45%** |
| **24.** | **Укажите Ваш возраст** | **От 41 до 50 лет –25%** | **от 21 до 30 лет - 40%** | **от 21 до 30 лет - 25%** | **от 21 до 30 лет - 10%** | **От 31 до 40 лет – 45%** | **От 21 до 30 лет -15%** | **От 21 до 30 лет -15%** | **От 31 до 40 лет – 100%** | **От 41 до 50 лет – 30 %** | **От 21 до 30 лет -55%** | **От 31 до 40 лет – 90%** | **От 41 до 50 лет –100%** | **От 31 до 40 лет – 60%** | **От 41 до 50 лет –80%** | **От 41 до 50 лет –50%** |
| **от 51 до 60 лет -75%** | **от 31 до 40 лет -60%** | **От 31 до 40 лет -50%** | **От 31 до 40 лет – 35%** | **От 41 до 50 лет –55%** | **От 31 до 40 лет -55%** | **От 31 до 40 лет -25%** | **От 51 до 60 лет –70%** | **От 41 до 50 лет –45%** | **От 41 до 50 лет –10%** | **От 41 до 50 лет –40%** | **От 51 до 60 лет –20%** | **От 51 до 60 лет –50%** |
| **От 41 до 50 лет - 35%** | **От 41 до 50 лет –55%** | **От 51 до 60 лет –30%** | **От 51 до 60 лет –60%** |