**Результаты опроса о качестве предоставляемых муниципальных услуг за 2017 год.**

В целях изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в период с 15 ноября по 15 декабря 2017 года был проведен опрос мнения населения. Опрошено респондентов 78 человек. Результаты опроса приведены в прилагаемой таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопросы в соответствии с листом опроса | Наименование услуги | | | | | | | | | | |
| 1. | Какую муниципальную услугу Вы получили? | Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования | Предоставление  информации на основе  документов  архивного  фонда РФ и других архивных документов | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма | Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ | Выдача разрешений на строительство | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое | Выдача градостроительных планов земельного участка | Предоставление гражданам в безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в ведении или собственности Яковлевского муниципального района, согласно Федеральному закону от 01.05.2016г. №119-ФЗ |
| 2. | Удобно ли для Вас место нахождения пункта предоставления услуги? | Да 100% | Да 97%  нет – 7% | Да 100% | Да- 100% | Да- 100% | Да- 100% | Да- 100% | Да- 100% | Да- 100% | Да- 100% | Да- 100% |
| 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-1007% | Да- 100% | Да- 100% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Возникали ли у Вас сложности с предварительным сбором документов для получения муниципальной услуги? | нет – 100% | да – 7% | нет – 100% | нет – 100% | нет – 100% | да 10%  нет – 90% | нет – 100% | нет – 100% | нет – 100% | нет – 100% | да 60%  нет – 40% |
|  | нет – 93% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Укажите, источники информации о муниципальной услуге, которыми Вы воспользовались? | информ стенд - 19% | информ стенд - 13% | информ стенд - 100% | Сотрудники учрежд. –100% | сайт –100% | СМИ – 10 % | сайт –40%  СМИ -20% | Родственники, друзья, знакомые -100% | Сотрудники учрежд. –100% | Сотрудники учрежд. – 100% | СМИ. – 60%  сайт –40% |
| СМИ, сайт –13% |  | СМИ, сайт –100% |  | Сотрудники учрежд. –33% | Сотрудники учрежд. –80% | Сотрудники учрежд. –80% |  |  |  | Сотрудники учрежд. –20% |
| Сотрудники учрежд. – 50%  Родственники, друзья, знакомые - 75% | Сотрудники учрежд. – 87%  Родственники, друзья, знакомые - 13% | Сотрудники учрежд. – 50%  Родственники, друзья, знакомые - 100% | Родственники, друзья, знакомые -50% | Родственники, друзья, знакомые -100% | Родственники, друзья, знакомые -10% | Родственники, друзья, знакомые -80% |  |  |  | Родственник и, друзья, знакомые -40% |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационном стенде? | да 69 % | да 86 % | да 100 % | да 50% | Да 100% | | Да 90% | Да 80% | | Да 100% | Да 100% | да 100% | да 80% |
| нет – 6 % | нет – 7% |  | затрудняюсь ответить– 50% |  | | нет – 10% | затрудняюсь ответить– 20% | |  |  |  | затрудняюсь ответить– 20% |
| затрудняюсь ответить – 25 % | затрудняюсь ответить –7 % |  |  |  | |  |  | |  |  |  |  |
| 7. | Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется муниципальная услуга? | Да-94% | Да-93% | да – 100% | да – 100 % | да – 100% | | да – 90% | да – 100% | | Да34% | Да 100% | Да 100% | Да 100% |
|  | нет – 7 % |  |  |  | | нет – 10% |  | | нет 33% |  |  |  |
| затрудняюсь ответить – 6% |  |  |  |  | |  |  | | затрудняюсь ответить – 33% |  |  |  |
| 8. | Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов? | да – 88% | да – 87% | да – 100% | да – 100% | да – 100% | | да – 90% | да – 100% | | Да 33% | Да 100% | нет 100% | Да 80% |
| нет – 6% |  |  |  |  | | нет 10% |  | | нет 67% |  |  | нет 20% |
| затрудняюсь ответить- 6% | затрудняюсь ответить- 13% |  |  |  | |  |  | |  |  |  |  |
| 9. | Если Вы считаете, что недостаточно, то чего не хватает | мест для заполнения документов 6%  канцелярских принад-тей 6% | кондиционера – 15%  стола 7% |  |  |  | | мест для заполнения документов – 10%  канцелярских принадлеж-ностей – 10%  сотрудников 10% |  | | мест для заполнения документов 67%  сотрудников 33% |  | канцелярских принадлеж-ностей – 10% | мест для заполнения документов 60%  специалистов 20% |
| 10. | Сколько времени в среднем Вы провели в очереди при каждом посещении пункту предоставления муниципальной услуги? | до 10 мин-88 % | до 10 мин-53% | до 10 мин- 50% | до 10 мин. – 50 % | до 10 мин- 100% | | до 10 мин 60% | до 10 мин 60% | | до 10 мин 100% | до 10 мин 100% | 20 мин 100% | до 20мин 100% |
| до 20 мин – 12% | до 30 мин-7% | до 20 мин- 50% | до 30 мин. 50% |  | | до 30 мин 10%  1 ч. – 10%  2 ч. 30 мин – 10% | до 20 мин. 20%  до 30 мин – 20% | |  |  |  |  |
|  | Очереди нет – 40% |  |  |  | | Очереди нет – 10% |  | |  |  |  |  |
| 11. | Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получения муниципальной  услуги? | Да 94% | да – 93% | Да 100% | да – 100% | Да 100% | | Да 80%  нет – 20% | Да 100% | | Да 100% | Да 100% | Да 100% | Да 80% |
| нет 6% | затрудняюсь ответить- 7% |  |  |  | |  |  | |  |  |  | затрудняюсь ответить- 20% |
| 12. | Если не удовлетворяет, то  чем? | длительное ожидание 6% |  |  |  |  | | длительное ожидание 20% |  | |  |  |  | недостаточно посадочных мест для ожидания 20% |
| 13. | Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники государственного органа при проведении муниципальной  услуги? | Да-100% | Да-93%  нет – 7% | Да - 50%  нет – 50% | 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-93%  нет – 7% | Да - 100% | Да-  100% | Да-  100% | | Да-  90%  затрудняюсь ответить 10% | Да-  100% | | Да-  100% | Да-  100% | Да-  100% | Да 100% |
| 15. | Сколько раз Вам пришлось прийти в муниципальное учреждение, чтобы получить муниципальную услугу? | 1 раз 38% | 1 раз 67% | 1 раз 100% |  | |  | 1 раз 10% | | 1 раз 20% | 1 раз 33% |  |  | 1 раз 40% |
| два раза – 56% | два раза 26% |  | 2 раза 100% | | 2 раза 100% | 2 раза 90% | | 2 раза 80% | 2 раза 67% | 2 раза 100% | 2 раза 100% | 2 раза 40% |
| затрудняюсь ответить – 6% | затрудняюсь ответить – 7% |  |  | |  |  | |  |  |  |  | 3 раза 20% |
| 16. | Укажите, сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист в ходе получения муниципальной услуги? | до 10 мин. 81% | до 10 мин – 73% | до 10 мин. 50% | до 10 мин 50% | | до 10 мин. -100% | до 10 мин 40% | | до 10 мин. – 80% | до 10 мин. – 67% | до 10 мин. 100% | до 20 мин. 100% | до 10 мин. 40% |
| до 20 мин. – 19% | до 20мин – 20%  до 30 мин 7% | до 20 мин. 50 % | до 15 мин 50% | |  | до 20 мин 40%  до 40 мин. 20% | | до 20 мин. 20% | до 20 мин. 33% |  |  | до 20 мин. 40%  до 30 мин. 20% |
| 17. | Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить муниципальную услугу (с момента подачи документов до ее полного предоставления)? | до 10 дней – 94% | до 10 дней 33%  до 20 дней 60 %  до 30 дней 7 % | до 10 дней 50%  до 30 дней 50 % | до 10 дней 50% | | до 10 дней 100% | до 10 дней 90% | | до 10 дней 40% | до 10 дней 34% | 30 дней 100% | до 20 дней 100% | до 10 дней 60% |
| не помню 6% |  | до 20 дней 50% | |  | до 2 месяцев 10% | | до 30 дней 60% | до 30 дней 33%  до 45 дней 33% |  |  | до 30 дней 20 %  до 120 дней 20% |
| 18. | Удовлетворены ли Вы сроком предоставления услуги? | Да 94% | Да 93% | Да 50%  нет 50% | Да 100% | | Да 100% | Да 90% | | Да 100% | Да 67% | Да 100% | Да 100% | Да 80% |
| нет 6% | затрудняюсь ответить –7% |  |  | |  | нет 10% | |  | нет 33% |  |  | **затрудняюсь ответить20%** |
| 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 67% | Бесплатно 100% | Бесплатно 100% | Бесплатно 100% |
|  |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  | |  |  | |  | затрудняюсь ответить –33% |  |  |  |
| 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 67%  затрудняюсь ответить –33% | Нет 100% | Нет 100% | Нет 80%  затрудняюсь ответить –20% |
| 21. | С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении муниципальной услуги? | Никакими 100% | Никакими 100% | Никакими 100% | Никакими 100% | | Никакими 100% | Обращение в доп.инстанции 10%  Никакими 100% | | Никакими 100% | Никакими 100% | Никакими 100% | Никакими 100% | пришлось привлечь посредников 20%  Обращение в доп.инстанции 20%  Никакими 60% |
| 22. | У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения муниципальной услуги? | Нет 100% | Нет 100% | Нет 100% | Нет 100% | | Нет 100% | Нет 90%  да 10% | | Нет 100% | Нет 100% | Нет 100% | Нет 100% | Нет 80%  затрудняюсь ответить 20% |
| 23. | Укажите Ваш пол | Жен. – 81% | Жен. 73% | Жен. 100% | Муж. 100% | |  | Жен. 50% | | Жен. 40% | Жен. 67% | Жен. 33% |  | Жен. 20% |
| Муж. – 19% | Муж. 27% |  |  | | Муж. 100% | Муж. 50% | | Муж. 60% | Муж. 33% | Муж. 77% | жен. 100% | муж. 80% |
| 24. | У кажите Ваш возраст | От 20 до 30 лет 63%  От 31 до 40 лет 37% | От 40 до 50 лет 13% | От 30 до 40 лет 50% | От 20 до 30 лет 100% | | От 20 до 30 лет 33% | От 20 до 30 лет 10% | | От 30 до 40 лет 100% | От 30 до 40 лет 33% | От 20 до 30 лет 34% | От 40 до 50 лет 100% | От 30 до 40 лет 40% |
| От 51 года 87% | От 60 лет - 50% |  | | от 60 лет 67 % | От 31 до 40 лет 60%  от 41 до 50 лет 20%  от 60 лет 10% | |  | от 40 до 40 лет 67% | от 41 до 50 – 33%  от 51 года 33% |  | от 41 до 50 лет 40%  от 50 лет 20% |