**Результаты опроса о качестве предоставляемых муниципальных услуг за 2018 год.**

В целях изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в период с 10 декабря 2018 года по 20 января 2019 года был проведен опрос мнения населения. Опрошено респондентов 65 человек. 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** | **Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях** | **Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках** | **Прием заявлений на зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения Яковлевского муниципального района** | **Выдача разрешений на строительство** | **Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ** | **Прием уведомления о завершении строительства объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома** | **Прием уведомления о строительстве объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома** | **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** | **Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда** | **Предоставление земельных участков, находящихся в ведении или собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности** | **Предоставление земельных участков, находящихся в ведении или собственности органов местного самоуправления муниципальных образований, без проведения торгов** | **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 83%** | **Да 100%** | **да - 100%** | **да – 92%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 75%** |
| **нет – 17%** | **нет – 8%** | **затрудняюсь ответить - 25%** |
| **3.** | **Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления услуг?** | **да – 100%** | **да – 100%** | **Да 92%** | **да - 100%** | **да – 92%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 83%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **затрудняюсь ответить - 8%** | **нет – 8%** | **затрудняюсь ответить - 17%** |
| **4.** | **Возникали ли у Вас сложности с предварительным сбором документов для получения муниципальной услуги?** | **нет – 100%** | **да – 17%** | **нет – 100%** | **нет - 100%** | **да – 8%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет – 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **да - 100%** | **нет - 100%** |
| **нет – 83%** | **нет – 92%** |
|
| **5.** | **Укажите, источники информации о муниципальной услуге, которыми Вы воспользовались?** | **СМИ, сайт - 17%** | **Сотрудники учреждения – 50%** | **информ стенд - 54%** | **официальный сайт –60%** | **информ стенд - 15%** | **официальный сайт –100%** | **Сотрудники учреждения – 100%** | **Сотрудники учреждения – 100%** | **официальный сайт –33%** | **Сотрудники учреждения – 100%** | **Родственники, друзья, знакомые-100%** | **официальный сайт –100%** | **СМИ (газеты, радио, телевидение)- 100%** | **СМИ (газеты, радио, телевидение)- 33%** | **Родственники, друзья, знакомые-100%** | **информ стенд - 25%** |
| **Сотрудники учреждения – 66%** | **Родственники, друзья, знакомые - 67%** | **официальный сайт –69%** | **Сотрудники учреждения – 60%** | **официальный сайт –38%** | **Родственники, друзья, знакомые-50%** | **Сотрудники учреждения – 100%** | **Родственники, друзья, знакомые-100%** | **Сотрудники учреждения – 33%** | **Сотрудники учреждения – 50%** |
| **Родственники, друзья, знакомые - 17%** | **Сотрудники учреждения – 77%** | **Сотрудники учреждения – 69%** | **Родственники, друзья, знакомые-33%** | **Родственники, друзья, знакомые-33%** | **Родственники, друзья, знакомые-33%** |
| **Родственники, друзья, знакомые-31%** | **Родственники, друзья, знакомые-31%** | **специалист сельского поселения-25%** |
| **6.** | **Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационном стенде?** | **да 100 %** | **да 100 %** | **да 100 %** | **да- 80%** | **да – 92 %** | **да - 100%** | **Информация отсутствует – 100%** | **да 100 %** | **да 33 %** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **да - 100%** | **затрудняюсь ответить – 100%** | **да - 83%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
|
| **Информация отсутствует – 20%** | **затрудняюсь ответить – 8%** | **нет – 33%** | **затрудняюсь ответить – 17%** |
| **Информация отсутствует – 33%** |
| **7.** | **Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется муниципальная услуга?** | **Да-100%** | **Да-83%** | **да – 85%** | **да – 100%** | **да – 92%** | **да - 100%** | **да - 50%** | **да 100 %** | **да -67 %** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 67%** | **да - 100%** | **да - 50%** |
| **нет – 17 %** | **затрудняюсь ответить – 15%** | **затрудняюсь ответить – 8%** | **затрудняюсь ответить – 50%** | **затрудняюсь ответить –33%** | **нет - 33%** | **нет - 25%** |
| **затрудняюсь ответить –25%** |
| **8.** | **Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 85%** | **да – 100%** | **да – 77%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да 100 %** | **нет – 33%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 67%** | **затрудняюсь ответить – 100%** | **да - 50%** |
| **нет – 15%** | **нет - 33%** | **нет - 50%** |
| **затрудняюсь ответить – 15%** | **затрудняюсь ответить – 8%** | **затрудняюсь ответить – 67%** |
| **9.** | **Если Вы считаете, что недостаточно, то чего не хватает** |  | **мест для заполнения документов – 17%** | **мест для заполнения документов – 15%** | **бланков – 20%** | **мест для заполнения документов – 15%** |  | **мест для заполнения документов – 50%** |  | **мест для заполнения документов – 100%** |  |  |  |  | **мест для заполнения документов – 50%** |  | **мест для заполнения документов – 50%** |
| **канцелярских принадлежностей – 17%** | **канцелярских принадлежностей –8%** | **мало сотрудников – 8%** | **канцелярских принадлежностей – 17%** |
| **10.** | **Сколько времени в среднем Вы провели в очереди при каждом посещении пункту предоставления муниципальной услуги?** | **5-10 мин-83 %** | **1-5 мин-83%** | **без ожидания – 23%** | **без ожидания – 60%** | **без ожидания – 23%** | **1- 5 мин-100%** | **1- 5 мин-50%** | **5- 10 мин- 100%** | **5- 10 мин- 100%** | **1- 5 мин - 100%** | **1- 5 мин - 100%** | **1- 5 мин - 100%** | **10- 15 мин - 100%** | **без ожидания – 17%** | **5-10 мин. - 100%** | **5-10 мин - 100%** |
| **10- 15 мин – 17%** | **15- 20 мин-17%** | **5-10 мин- 54%** | **5- 10 мин – 20%** | **5- 10 мин – 47%** | **5- 10 мин- 50%** | **5-10 мин. - 32%** |
| **10- 15 мин – 15%** | **10- 15 мин- 20%** | **10-15 мин- 15%** | **10-15 мин. - 17%** |
| **15-20 мин – 8%** | **15- 20 мин – 15%** | **15-20 мин. - 17%** |
| **затрудняюсь ответить – 17%** |
| **11.** | **Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получения муниципальной услуги?** | **Да 100%** | **да – 83%** | **Да 100%** | **да- 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 83%** | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **затрудняюсь ответить- 17%** | **затрудняюсь ответить- 17%** |
| **12.** | **Если не удовлетворяет, то чем?** |  | **отсутствие электронной очереди – 17%** |  |  | **отсутствие электронной очереди – 8%** |  |  |  |  |  |  |  |  | **недостаточно посадочных мест для ожидания 33%** |  |  |
| **недостаточно посадочных мест для ожидания 17%** |
| **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%** | **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%** | **да - 100%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **15.** | **Сколько раз Вам пришлось прийти в муниципальное учреждение, чтобы получить муниципальную услугу?** | **1 раз 67%** | **1 раз 83%** | **1 раз 77%** | **1 раз – 80%** | **1 раз – 62 %** | **два раза – 100%** | **два раза – 100%** | **два раза – 100%** | **1 раз – 67 %** | **два раза - 100%** | **два раза - 100%** | **1 раз – 100 %** | **два раза - 100%** | **два раза - 33%** | **два раза - 100%** | **1 раз – 50 %** |
| **два раза – 33%** | **затрудняюсь ответить – 17%** | **два раза – 23%** | **три раза – 20%** | **два раза – 38%** | **два раза – 33%** | **три раза – 67%** | **три раза - 50%** |
| **16.** | **Укажите, сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист в ходе получения муниципальной услуги?** | **5- 10 мин. 50%** | **5-10 мин – 83%** | **5- 10 мин. 46%** | **5-10 мин – 80%** | **5- 10 мин – 46%** | **10- 15 мин – 100%** | **5-10 мин – 50%** | **10- 15 мин – 100%** | **5- 10 мин – 33%** | **5- 10 мин - 100%** | **5- 10 мин - 100%** | **5 мин - 100%** | **15- 20мин – 100%** | **5 мин. - 17%** | **10-15 мин.- 100%** | **10-15 мин. - 75%** |
| **10-15 мин – 50%** | **15- 20мин – 17%** | **10-15 мин. - 31 %** | **10- 15 мин – 20%** | **10- 15 мин – 46%** | **10- 15 мин – 50%** | **10- 15 мин – 67%** | **5-10 мин. -17%** |
| **15-20 мин – 15%** | **15- 20 мин – 8%** | **10-15 мин. - 66%** |
| **20- 30 мин – 8 %** |
| **17.** | **Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить муниципальную услугу (с момента подачи документов до ее полного предоставления)?** | **5- 10 дней – 17%** | **1 день 67%** | **1 день – 53%** | **1 день – 80%** | **1 день – 38%** | **5- 10 дней – 100%** | **1 день – 50%** | **5- 10 дней – 100%** | **1-5 дней – 67%** | **5- 10 дней - 100%** | **20-25 дней - 100%** | **1 день – 100%** | **50- 60 дней – 100%** | **25-30 дней - 50%** | **25-30 дней - 100%** | **1 день - 25%** |
|
| **10- 20 дней 33 %** | **5- 10 дней 33 %** | **5-10 дней 15%** | **1- 5 дней – 20%** | **5- 10 дней – 54%** | **5-10 дней – 50%** | **5-10 дней – 33%** | **50-60 дней - 50%** | **10-15 дней - 25%** |
| **20-30 дней 34 %** | **10- 20 дней 8 %** | **20- 30 дней- 8%** | **20-30 дней - 50%** |
| **20- 30 дней – 8%** |
| **50- 60 дней – 8%** |
| **затрудняюсь ответить -8%** |
| **18.** | **Удовлетворены ли Вы сроком предоставления услуги?** | **Да 100%** | **Да 100%** | **Да - 92%** | **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%** |
|
| **затрудняюсь ответить -8%** |
| **19.** | **Укажите, какую сумму денег Вам пришлось потратить для получении муниципальной услуги?** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 92%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно 100%** |
| **затрудняюсь ответить -8%** |
|
| **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%** | **нет - 100%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **21.** | **С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении муниципальной услуги?** | **Никакими 100%** | **Пришлось изыскать технические возможности для подготовки документов- 17%** | **Никакими 100%** | **Пришлось привлечь посредников – 20%** | **Пришлось изыскать технические возможности для подготовки документов-8%** | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | **Пришлось обращаться в дополнительные инстанции для сбора необходимых док-в для получения гос. услуги- 100%** | **Никакими 100%** | **Пришлось привлечь посредников – 100%** | **Никакими 100%** |
| **Никакими 83%** | **Никакими – 80%** | **Пришлось обращаться в дополнительные инстанции для сбора необходимых док-в для получения гос. услуги- 8%** |
| **Никакими – 92%** |
| **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%** | **нет - 100%** |
| **23.** | **Укажите Ваш пол** | **Женский – 100%** | **Женский - 100%** | **Женский - 100%** | **мужской – 20%** | **мужской – 8%** | **мужской – 100%** | **мужской – 100%** | **Женский - 100%** | **мужской – 67%** | **Женский - 100%** | **Женский - 100%** | **Женский - 100%** | **мужской – 100%** | **мужской – 33%** | **Женский - 100%** | **Женский - 100%** |
| **женский – 80%** | **женский – 92%** | **женский – 33%** | **Женский - 67%** |
| **24.** | **У кажите Ваш возраст** | **От 40 до 50 лет -17%** | **От 20 до 30 лет 34%** | **От 31 до 40 лет 31%** | **от 31 до 40 лет – 20%** | **От 20 до 30 лет 15%** | **от 51 до 60 лет – 100%** | **От 20 до 30 лет – 50%** | **от 51 до 60 лет – 100%** | **От 41 до 50 лет 100%** | **От 20 до 30 лет –100%** | **От 30 до 40 лет - 100%** | **От 41 до 50 лет 100%** | **От 41 до 50 лет 100%** | **от 30 до 40 лет - 17%** | **от 50 до 60 лет - 100%** | **от 40-50 лет - 25%** |
| **От 51 до 60 лет -66%** | **от 31 до 40 лет -33%** | **От 41 до 50 лет 31%** | **от 41 до 50лет – 60%** | **От 31 до 40 лет 39%** | **От 31 до 40 лет 50%** | **от 40 до 50 лет -33%** | **от 50 до 60 лет- 50%** |
| **от 70 лет - 25%** |
| **от 71 года – 17%** | **От 41 до 50 лет 33%** | **от 51 до 60 лет – 23%** | **от 51 до 60 лет – 20%** | **От 41 до 50 лет 31%** | **от 60 лет - 17%** |
|
| **от 61 года 15%** | **от 51 до 60 лет – 15%** |