**Результаты опроса о качестве предоставляемых муниципальных услуг за 2019 год.**

В целях изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в период с 20 декабря 2019 года по 25 января 2020 года был проведен опрос мнения населения. Опрошено респондентов 77 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** | **Прием заявлений на зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения Яковлевского муниципального района** | **Выдача разрешений на строительство** | **Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию** | | **Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения** | **Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ** | **Предоставление информации об очередности нуждающихся в жилых помещениях** | | **Предоставление информации из реестра муниципального имущества** | | **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** | **Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг** | | **Признание помещения непригодным для проживания** | | **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 - 90%** | **да – 95%** | **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%** |
| **нет – 5%** | **нет – 5%** |  |  | |  |
| **затрудняюсь ответить - 5%** |
| **3.** | **Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления услуг?** | **да – 100%** | **да – 85%** | **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%** |
| **нет – 5%** |  |  | |  | |
| **затрудняюсь ответить - 10%** |
| **4.** | **Возникали ли у Вас сложности с предварительным сбором документов для получения муниципальной услуги?** | **нет – 100%** | **да – 5%** | **да – 5%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | | **нет - 100%** | **нет-100%** | **нет - 100%** | | **нет - 100%** | | **нет - 100%** | | **нет - 100%** | **нет - 100%** | **нет - 100%** | | **нет - 100%** | | **нет - 100%** | **да – 50%** |
| **нет –50%** |
| **нет – 95%** | **нет –95%** |  | |
|
| **5.** | **Укажите, источники информации о муниципальной услуге, которыми Вы воспользовались?** | **информационный стенд - 25%** | **информ стенд - 20%** | **информ стенд - 37%** | **официальный сайт- 67%** | **Сотрудники учреждения - 100%** | | **официальный сайт-50%** | **информ. стенд-50%** | **официальный сайт- 33%** | |  | | **Сотрудники учреждения – 50%** | | **Родственники, друзья, знакомые-50%** | **Сотрудники учреждения – 50%** | **Официальный сайт-67%** | | **Официальный сайт-67%** | | **Родственники, друзья, знакомые-50%** | **Офици-альный сайт-50%** |
| **сотрудники учреждения – 100%** |
| **сотрудники учреждения – 75%** | **родственники, друзья, знакомые - 45%** | **официальный сайт –21%** | **сотрудники учреждения – 33%** | **Родственники, друзья, знакомые-33%** | | **Родственники, друзья, знако-мые-50%** | **официальный сайт-50%** | **Сотрудники учреждения - 67%** | | **сотруд-ники учре-ждения-33%** | | **Родственники, друзья, знакомые-50%** | |  | **Родственники, друзья, знакомые-50%** | **Родственники, друзья, знако-мые-67%** | | **Сотрудники учреждения- 33%** | | **Сотрудники учреждения – 50%** | **СМИ (газеты, радио, телевидение) -50%** |
| **сотрудники учреждения – 53%** | **родственники, друзья, знакомые-33%** |
| **сотрудники учреждения-50%** | **Сотрудники учреждения – 50%** |
| **родственники, друзья, знакомые - 50%** | **родственники, друзья, знакомые-37%** |  |  | |  | **родствен-ники, друзья, знакомые-33%** | | **родственники, друзья, знакомые-67%** | | **Родственники, друзья, знакомые-67%** | | **Родственники, друзья, знакомые-50%** |
| **родственники, друзья, знакомые-100%** |
| **другие – 11%** |  | |  |  |
|  |
| **6.** | **Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационном стенде?** | **да 100 %** | **да - 70 %** | **да – 84 %** | **да - 67%** | **да - 67%** | | **да - 100%** | **да - 50%** | **Информация отсутствует – 67%** | | **да- 67%** | | **да - 50%** | | **да - 50%** | **да - 50%** | **нет- 67%** | | **да - 33%** | | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **затрудняюсь ответить – 33%** | **затрудняюсь ответить – 33%** | |
| **информация отсутствует – 5%** | **информация отсутствует – 33%** | |
| **нет - 30%** |
| **затрудняюсь ответить – 11%** |
| **затрудняюсь ответить – 50%** | **затрудняюсь ответить – 33%** | | **затрудняюсь ответить – 50%** | | **Информация отсутствует – 50%** |  | **затрудняюсь ответить – 33%** | |  | |
|  |  | |  | | **затрудняюсь ответить – 33%** | |
| **нет- 33%** | |
| **7.** | **Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется муниципальная услуга?** | **Да-75%** | **да - 95%** | **да – 90%** | **да - 100%** | **да - 100%** | | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | **да - 50%** | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | **да - 50%** |
| **затрудняюсь ответить – 25%** | **затрудняюсь ответить – 5%** | **нет – 5%** |  |  | |  |  | |  | |  |
| **нет - 50%** |
| **затрудняюсь ответить –5%** | **затрудняюсь ответить –50%** |
|  |
| **8.** | **Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?** | **да – 100%** | **да – 85%** | **да – 84%** | **да - 67%** | **да - 67%** | | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | | **нет - 67%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 50%** | **да – 50%** |
| **нет – 50%** |
| **нет – 10%** | **нет –5%** | **нет - 33%** |
| **затрудняюсь ответить – 5%** |  |
| **нет - 33%** | |  | | **нет – 50%** |
| **затрудняюсь ответить – 11%** |  | | **да – 33%** | |
| **9.** | **Если Вы считаете, что недостаточно, то чего не хватает** |  | **мест для заполнения документов – 15%** | **мест для заполнения документов – 11%** | **мест для заполнения доку-ментов – 33%** |  | |  |  |  | | **мест для заполнения доку-ментов – 67%** | |  | |  |  |  | |  | | **мест для заполнения доку-ментов – 50%** | **мест для заполнения доку-ментов – 50%** |
|  | **канцелярских принадлежностей – 5%** |  |  | |  | |
| **другое – 5%** |  |
| **10.** | **Сколько времени в среднем Вы провели в очереди при каждом посещении пункту предоставления муниципальной услуги?** | **без ожидания - 50%** | **без ожидания - 25%** | **без ожидания – 26%** | **без ожидания- 33%** | **без ожидания – 67%** | | **без ожидания – 50%** | **5-10 мин- 100%** | **1- 5 мин - 67%** | | **без ожидания – 67%** | | **без ожидания – 50%** | | **1- 5 мин - 100%** | **без ожидания – 50%** | **без ожидания – 33%** | | **1- 5 мин – 67%** | | **без ожидания – 25%** | **1- 5 мин - 50%** |
| **1- 5 мин – 50%** | **5-10 мин- 45%** | **1- 5 мин – 32%** | **1- 5 мин – 67%** | **1- 5 мин – 33%** | | **1- 5 мин – 50%** |  | **5-10 мин- 33%** | | **5-10 мин – 33%** | | **5-10 мин - 50%** | |  | **5-10 мин - 50%** | **5-10 мин – 67%** | | **5-10 мин – 67%** | | **5-10 мин – 75%** | **5-10 мин - 50%** |
| **10-15 мин- 37%** |  |  | |  | |
| **15- 20 мин-30%** |
| **15- 20 мин –5%** |  | |  | |
|  |  | |
| **11.** | **Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получения муниципальной услуги?** | **да - 100%** | **да – 95%** | **да – 95%** | **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 - 50%** |
| **затрудняюсь ответить – 5%** |  | **затрудняюсь ответить – 50%** |
| **затрудняюсь ответить- 5%** |  | |
| **12.** | **Если не удовлетворяет, то чем?** |  |  | **недостаточно посадочных мест – 11%** |  |  | |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  |  |
|  |
| **13.** | **Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники государственного органа при проведении муниципальной услуги?** | **да-100%** | **да-95%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | **да - 90%** | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **затрудняюсь ответить – 5%** | **нет - 10%** |
|
| **14.** | **Считаете ли Вы, что сотрудники, с которыми Вы взаимодействовали при получении муниципальной услуги, были достаточно грамотны, компетентны?** | **да-100%** | **да-75%** | **да – 100%** | **да – 100%** | **да – 100%** | | **да - 100%** | **да - 100%** | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | **да - 90%** | **да - 100%** | | **да - 100%** | | **да - 100%** | **да - 100%** |
| **затрудняюсь ответить – 25%** |
| **нет - 10%** |
|  |
| **15.** | **Сколько раз Вам пришлось прийти в муниципальное учреждение, чтобы получить муниципальную услугу?** | **один раз - 75%** | **один раз - 50%** | **один раз – 68%** | **один раз – 33%** | **два раза - 100%** | | **один раз - 100%** | **один раз- 50%** | **один раз - 100%** | | **один раз- 33%** | | **два раза - 100%** | | **один раз - 100%** | **один раз - 100%** | **один раз - 100%** | **два раза - 100%** | | | **два раза - 100%** | **три раза – 50%** |
| **два раза – 25%** | **два раза – 50%** | **два раза – 27%** | **два раза – 67%** |  | | **два раза –50%** | **два раза- 67%** | |  | | | **более трех раз – 50%** |
| **затрудняюсь ответить – 5%** |  |
| **16.** | **Укажите, сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист в ходе получения муниципальной услуги?** | **5- 10 мин. 75%** | **5-10 мин – 70%** | **0 мин – 5%** | **10- 15 мин – 100%** | **10- 15 мин – 100%** | | **10-15мин - 100%** | **10- 15 мин- 100%** | **5- 10 мин - 100%** | | **1-5 мин – 67%** | | **5- 10 мин - 100%** | | **10-15мин - 100%** | **5- 10 мин - 100%** | **5- 10 мин - 100%** | **10-15 мин – 100%** | | | **1-5 мин – 25%** | **10-15мин - 100%** |
| **5- 10 мин – 37%** |
| **10-15 мин – 25%** | **15- 20мин – 30%** | **10- 15 мин – 26%** |  |  | |  | **10-15 мин – 33%** | |  | | | **5- 10 мин - 100%** |  |
| **15- 20 мин – 11%** |  |  | |  | | |
| **20-30 мин -11%** |  |
| **17.** | **Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить муниципальную услугу (с момента подачи документов до ее полного предоставления)?** | **5- 10 дней – 17%** | **0 дней – 5%** | **своевременно- 11%** | **3 -5 дней – 67%** | **4-7дней – 100%** | | **10-15 дней - 100%** | **1-5 дней- 100%** | **1 день-100%** | | **1-3 дней – 100%** | | **10-30 дней - 100%** | | **25-30 дней - 100%** | **1 день-100%** | **1 день-100%** | **10-30 дней – 100%** | | | **20- 30 дней- 100%** | **20- 30 дней- 100%** |
|
| **10- 20 -дней 50%** | **1 день - 45%** | **1 день – 53%** | **5- 10 дней - 33%** |  | |  |  | |  | | |  |
| **20-30 -дней 50%** | **5- 10 дней - 30%** | **2 -5 дней – 31%** |  |  | |  |
| **10-20 дней – 20%** | **20- 30 дней- 5%** |
|  |  |  |  | |
| **18.** | **Удовлетворены ли Вы сроком предоставления услуги?** | **да - 100%** | **да - 100%** | **да – 95%** | **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 – 5%** |
| **19.** | **Укажите, какую сумму денег Вам пришлось потратить для получении муниципальной услуги?** | **Бесплатно 100%** | **Бесплатно - 100%** | **Бесплатно - 95%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | | **Бесплатно -100%** | | **Бесплатно 100%** | | **Бесплатно- 100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | **Бесплатно -100%** | | | **Бес-платно -100%** | **Бес-платно- 100%** |
|  |
| **затрудняюсь ответить -5%** |
|  | |
|
| **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 обращаться в дополнительные инстанции для сбора необходимых док-в для получения гос. услуги- 15%** | **Пришлось привлечь посредников – 5%** | **Ника-кими-100%** | **Никакими-100%** | **Ника-кими-100%** | | **Никакими-100%** | | **Никакими 100%** | | **Пришлось изыскать технические возможности для подготовки документов – 33%** | | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | **Никакими 100%** | | **Никакими 100%** | **Ника-кими 100%** | | **Ника-кими 100%** |
| **Пришлось изыскать технические возможности для подготовки документов-11%** |
| **Никакими- 85%** | **Никакими – 84%** |  |  | **Никакими – 67%** | |
|  |  |
| **22.** | **У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения муниципальной услуги?** | **нет - 100%** | **нет - 90%** | **нет – 89%** | **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%** |
| **затрудняюсь ответить – 10%** | **затрудняюсь ответить – 11%** |  |
| **23.** | **Укажите Ваш пол** | **женский – 50%** | **женский - 60%** | **женский – 100%** | **мужской - 100%** | **женский – 33%** | **женский – 50%** | | **женский – 50%** | | **женский – 33%** | | **женский - 100%** | | **мужской - 100%** | **женский - 100%** | **женский – 50%** | **женский – 67%** | | **женский - 100%** | **женский – 75%** | | **женский – 50%** |
| **мужской –50%** | **мужской – 40%** |  | **мужской - 100%** | **мужской- 50%** | | **мужской- 50%** | | **мужской - 67%** | |  | | **мужской- 50%** | **мужской- 33%** | |  | **мужской- 25%** | | **мужской- 50%** |
| **24.** | **Укажите Ваш возраст** | **от 40 до 50 лет -25%** | **от 20 до 30 лет - 40%** | **От 20 до 30 лет - 5%** | **От 31 до 40 лет -67%** | **От 30 до 40 лет - 33%** | **От 30 до 40 лет -50%** | | **От 30 до 40 лет – 50%** | | **От 20 до 30 лет - 33%** | | **От 20 до 30 лет - 33%** | | **От 40 до 50 лет –100%** | **От 30 до 40 лет - 100%** | **От 30 до 40 лет – 100%** | **От 30 до 40 лет – 67%** | | **От 20 до 30 лет - 33%** | **От 20 до 30 лет - 25%** | | **От 20 до 30 лет - 50%** |
| **от 51 до 70 лет -50%** | **от 31 до 40 лет -55%** | **От 31 до 40 лет -74%** | **От 40 до 50 лет –33%** | **От 40 до 50 лет –67%** | **От 40 до 50 лет –50%** | | **От 40 до 50 лет -50%** | | **От 30 до 40 лет – 33%** | | **От 30 до 40 лет – 33%** | | **От 51 до 60 лет –33%** | | **От 30 до 40 лет – 33%** | **От 40 до 50 лет –25%** | | **От 40 до 50 лет –50%** |
|  | |  |
| **от 71 года – 25%** | **От 41 до 50 лет -5%** | **От 41 до 50 лет - 16%** |  |  | **От 40 до 50 лет –33%** | **От 51 до 60 лет –50%** | |
| **От 51 до 60 лет –33%** | | **От 51 до 60 лет –33%** | |
| **От 51 до 60 лет –5%** |
|  | |
|  |