

Утверждаю
В.С. Пивень
Глава Арсеньевского
городского округа

**Итоги изучения
общественного мнения населения
о качестве предоставления муниципальных услуг, предоставляемых
администрацией Арсеньевского городского округа, а также услуг,
предоставляемых муниципальными учреждениями
Арсеньевского городского округа, в 2020 году**

В целях реализации пункта 1, подпункта «е» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», а также повышения качества управления бюджетным процессом, в соответствии с постановлениями администрации Арсеньевского городского округа от 28.03.2014 № 230-па «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) администрацией Арсеньевского городского округа, а также услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Арсеньевского городского округа» и от 17.10.2017 № 828-па «О проведении опроса по изучению мнения населения о качестве муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) администрацией Арсеньевского городского округа, а также услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Арсеньевского городского округа» с 20 ноября по 20 декабря 2020 года проводился опрос по изучению общественного мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Арсеньевского городского округа, а также услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Арсеньевского городского округа.

Изучение общественного мнения проводилось путем социологического опроса (анкетирования) непосредственно по месту предоставления муниципальной услуги.

Результаты социологических опросов граждан, получивших муниципальную услугу в полном объеме, показали, что общий **уровень**

удовлетворенности получателей качеством предоставления муниципальных услуг - **95,2 %** (средний процент по городу). Данный показатель приблизительно равен показателям прошлых лет. Результат свидетельствует о том, что качество предоставления муниципальных услуг остается на высоком уровне.

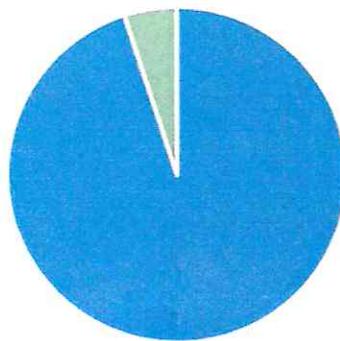
Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя уровень удовлетворенности по таким критериям, как:

- удобство нахождения пункта;
- график работы пункта;
- полноту и доступность информации на информационных стенах;
- комфортность помещения;
- достаточность столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей;
- вежливость, доброжелательность сотрудников;
- грамотность и компетентность сотрудников;
- сроки предоставления услуги;
- общий уровень удовлетворенности.

В 2019 году в опросе приняли участие 454 человека, из них мужчин - 180 человек, женщин - 274. В 2020 году в опросе приняло участие 479 человек, из них мужчин - 294 человек, женщин 185.

Так, к примеру, 95,0% респондентов считают, что место нахождения пункта предоставления муниципальной услуги является для них удобным.

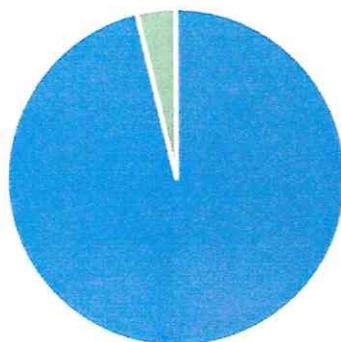
Удобство нахождения пункта



■ Удовлетворены ■ Не удовлетворены

Также, вполне удовлетворяет получателей услуг и график работы пункта предоставления муниципальных услуг. 96,3% опрошенных подтвердили, что график работы пункта предоставления муниципальной услуги их устраивает.

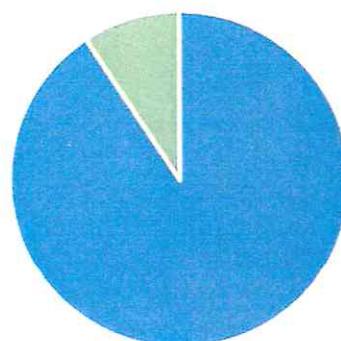
Удобство графика работы пункта



■ Удовлетворены ■ Не удовлетворены

На вопрос «Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на информационных стенах?», 90,7% респондентов дают положительный ответ. Самый низкий процент по этому показателю – 80%, услуга: «Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ», которую предоставляет управление архитектуры и градостроительства администрации городского округа.

Полнота и доступность информации



■ Удовлетворены ■ Не удовлетворены

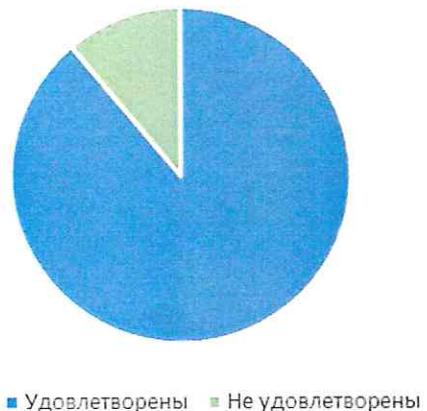
Показатели удовлетворенности уровнем комфорта (площадь, освещенность, интерьер помещения, в котором предоставляются муниципальные услуги) составляют 94,4% положительных ответов от общего количества получателей услуг.

Комфортность

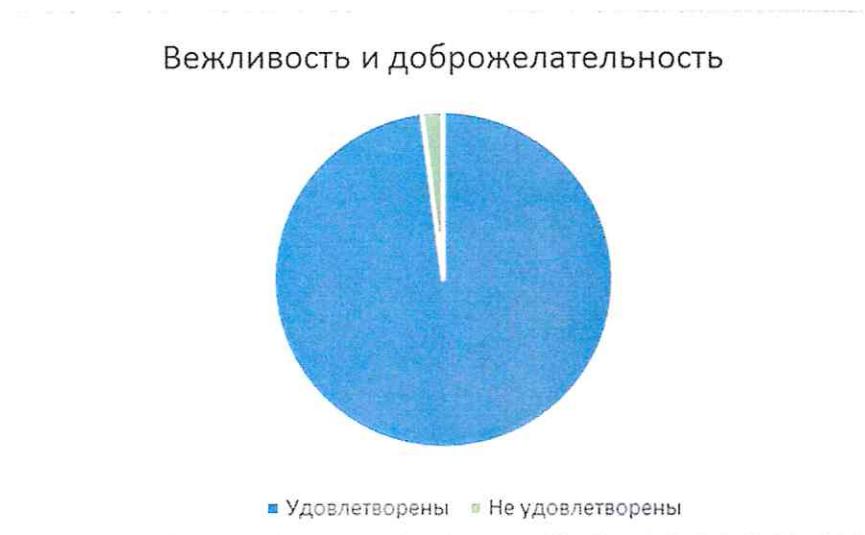


88,9% опрошенных считают достаточным количество столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей в пункте предоставления муниципальной услуги, что отразилось на высоком уровне показателя **«Удовлетворенность наличием посадочных мест, столов для заполнения, канцелярии».**

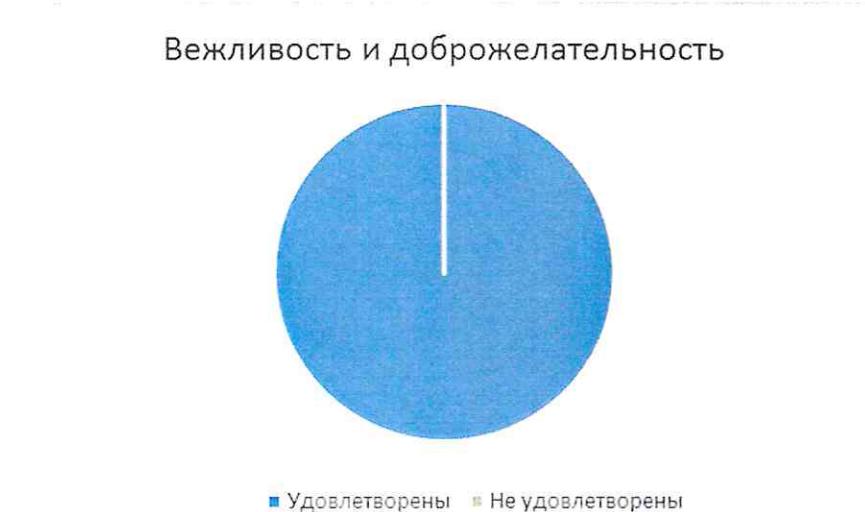
Количество столов и посадочных мест



Анализируя отдельные параметры качества и доступности предоставления муниципальных услуг, следует отметить, что респонденты, получившие муниципальную услугу в полном объёме, почти полностью удовлетворены **вежливостью и доброжелательностью, профессиональной компетентностью сотрудников**, предоставивших услугу 98%.

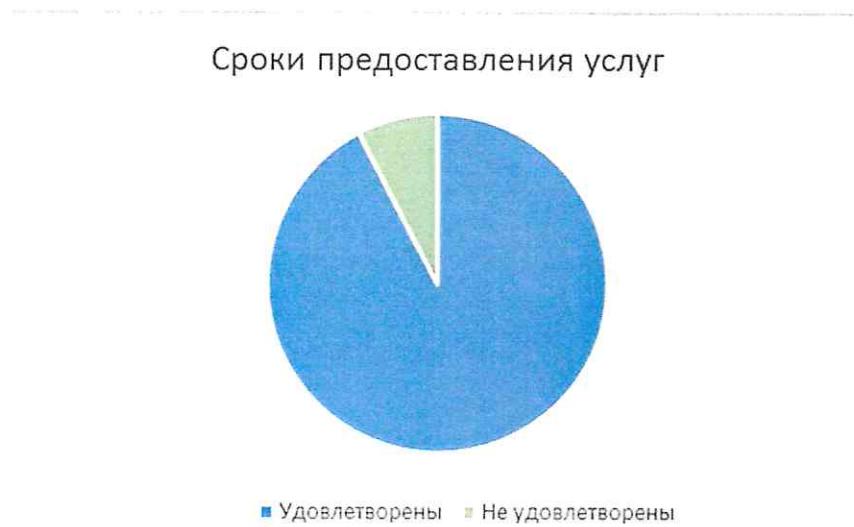


100% опрошенных удовлетворены грамотностью и компетентностью сотрудников.

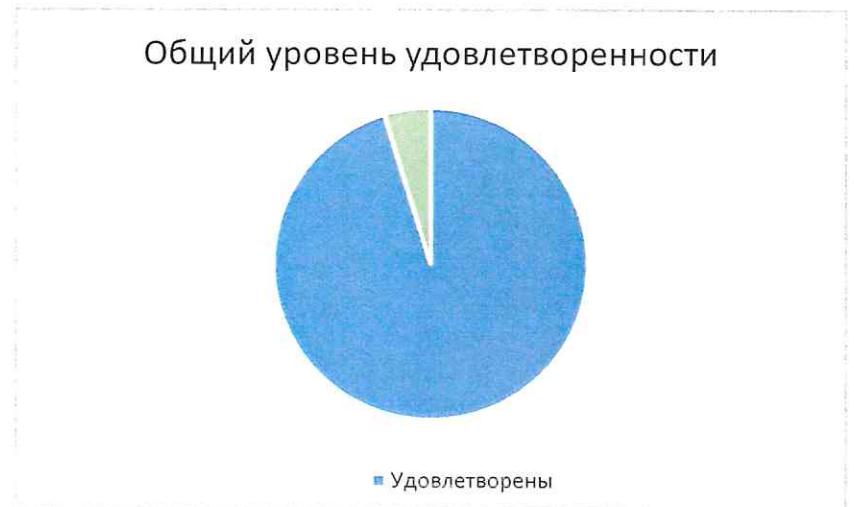


Временем ожидания в очереди удовлетворены 92,3% опрошенных.

По результатам исследования можно проследить оперативную работу специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.



Таким образом, по результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Арсеньевском городском округе, проведенного в 2020 году, можно сделать вывод, что все показатели остаются на высоком уровне, так как общий уровень удовлетворенности получателей качеством предоставления муниципальных услуг составляет 95,2%.



Относительно аналогичных показателей 2019 года (96,4%) отмечается незначительное снижение числа респондентов, довольных качеством предоставления муниципальных услуг.

На основании подведённых итогов, можно судить о высоком качестве предоставления муниципальных услуг гражданам на территории Арсеньевского городского округа.

И.о. заместителя главы администрации

Н.П. Пуха

А.С. Зинкина

8 (42361) 5-30-62

Р.П. Колтунова

8(42361)5-30-98