



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 2021 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».

В 2021 году в опросе приняло участие 17 человек, из них 2 мужчин и 15 женщин путем общественного голосования на портале государственных услуг (ПОС) с 9 декабря по 10 января 2022 года.

Результаты социологических опросов граждан, получивших муниципальную услугу в полном объеме, показали, что **общий уровень удовлетворенности** получателей качеством предоставления **муниципальных услуг – 85,8 %** (средний процент по городу). Результат свидетельствует о том, что качество предоставления муниципальных услуг 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;
- полнота и доступность информации на информационных стендах;
- комфортность помещения;

- достаточность столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей;
- организация очереди;
- вежливость, доброжелательность сотрудников;
- грамотность и компетентность сотрудников;
- сроки предоставления услуги;
- общий уровень удовлетворенности.

Так, к примеру, 94,1% респондентов считают, что **местонахождение пункта** предоставления муниципальной услуги является для них удобным.

Также вполне удовлетворяет получателей услуг и **график работы пункта** предоставления муниципальных услуг. 94,1% опрошенных подтвердили, что график работы пункта предоставления муниципальной услуги их устраивает.

На вопрос **«Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах?»**, 82,3% респондентов дали положительный ответ.

Показатели **удовлетворенности уровнем комфорта** (площадь, освещенность, интерьер помещения, в котором предоставляются муниципальные услуги) составляют 76,5% положительных ответов от общего количества получателей услуг.

76,5% 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»**.

Что касается **организации очереди** при получении государственной (муниципальной) услуги, 70,6% опрошенных дали положительную оценку данному критерию.

На вопрос **о времени ожидания в очереди** при каждом посещении пункта предоставления государственной (муниципальной) услуги, 75,5 % опрошенных указали, что очереди не было.

Анализируя отдельные параметры качества и доступности предоставления муниципальных услуг, следует отметить, что респонденты, получившие муниципальную услугу в полном объеме, почти полностью удовлетворены



вежливостью и доброжелательностью, профессиональной компетентностью сотрудников, предоставивших услугу 100%.

88,2% опрошенных удовлетворены грамотностью и компетентностью сотрудников.

По результатам исследования можно проследить оперативную работу специалистов, предоставляющих муниципальную услугу. 88,2% участников опроса отметили, что удовлетворены сроками предоставления услуг.

Стоит отметить, что большинство респондентов обозначили источником информации о государственной (муниципальной) услуге сотрудников учреждения, предоставляющего государственную услугу.

94,1% опрошенных не столкнулись с дополнительными трудностями при получении государственной (муниципальной) услуги.

У 88,2% респондентов не возникло сложностей с предварительным сбором документов для получения государственной (муниципальной) услуги.

88,2% респондентов не имеют претензий к качеству и доступности получения государственной (муниципальной) услуги.

Таким образом, по результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Арсеньевском городском округе, проведенного в 2021 году, можно сделать вывод, что все показатели держатся на высоком уровне, так как общий уровень удовлетворенности получателей качеством предоставления муниципальных услуг составляет 85,8%.

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

И.о. заместителя главы администрации



Н.П. Пуха