



УТВЕРЖДАЮ

Глава Арсеньевского  
городского округа

В.С. Пивень

**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 2022 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 2022 году в опросе приняло участие 22 человека, из них 5 мужчин и 17 женщин путем общественного голосования на портале государственных услуг (ПОС) с 20 ноября по 20 декабря 2022 года.

Результаты социологических опросов граждан, получивших муниципальную услугу в полном объеме, показали, что **общий уровень удовлетворенности** получателей качеством предоставления **муниципальных услуг – 95,4 %** (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;

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

Так, к примеру, 95,4 % респондентов считают, что **местонахождение пункта** предоставления муниципальной услуги является для них удобным.

Также вполне удовлетворяет получателей услуг и **график работы пункта** предоставления муниципальных услуг. 95,4 % 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?»**, 90,9 % респондентов дали положительный ответ.

Показатели **удовлетворенности уровнем комфорта** (площадь, освещенность, интерьер помещения, в котором предоставляются муниципальные услуги) составляют 90,9 % положительных ответов от общего количества получателей услуг.

100 % 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, 100 % опрошенных дали положительную оценку данному критерию.

На вопрос **о времени ожидания в очереди** при каждом посещении пункта предоставления государственной (муниципальной) услуги, 90,9 % 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%.

90,9 % опрошенных удовлетворены **грамотностью и компетентностью сотрудников**.

По результатам исследования можно проследить оперативную работу специалистов, предоставляющих муниципальную услугу. 90,9 % участников опроса отметили, что удовлетворены **сроками предоставления услуг**.

Стоит отметить, что большинство респондентов обозначили **источником информации** о государственной (муниципальной) услуге – информационный стенд в пункте получения услуги.

95,4 % опрошенных не столкнулись с **дополнительными трудностями** при получении государственной (муниципальной) услуги.

У 100 % респондентов не возникло сложностей с **предварительным сбором документов** для получения государственной (муниципальной) услуги.

Таким образом, по результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Арсеньевском городском округе, проведенного в 2022 году, можно сделать вывод, что все показатели держатся на высоком уровне, так как общий уровень удовлетворенности получателей качеством предоставления муниципальных услуг составляет 95,4 %.

Относительно аналогичных показателей 2021 года (85,8 %) отмечается значительное увеличение числа респондентов, довольных качеством предоставления муниципальных услуг.

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

И.о. заместителя главы администрации

*Мещ*

Н.П. Пуха