**ОТЧЕТ**

**по результатам проведения анкетирования населения о качестве оказания муниципальных услуг в городском поселении Новоаганск**

Новоаганск, 2018 г.

**Введение**

Исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых в городском поселении Новоаганск, проведено во исполнение постановления главы городского поселения Новоаганск от 02.11.2016 № 383 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в городском поселении Новоаганск».

Мониторинг проводился в период с 17.09.2018 по 30.09.2018 г. путем самозаполнения анкет или посредством личного устного интервью с заявителями, а так же путем заполнения анкет на официальном сайте городского поселения Новоаганск (http://gp-novoagansk.ru).

**Целью** настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, оказываемых в городском поселении Новоаганск.

**Задачи** настоящего исследования**:**

* определить приоритетные для респондентов источники информации о порядке получения муниципальных услуг, предоставляемых в городском поселении Новоаганск;
* выявить наиболее эффективный источник информации, по мнению респондентов, с помощью которых можно повысить информированность граждан о предоставлении муниципальных услуг;
* определить готовность населения получать муниципальные услуги посредством интернет-технологий;
* выявить трудности, с которыми сталкиваются граждане при получении муниципальных услуг;
* определить степень удовлетворенности граждан сроками предоставления муниципальных услуг;
* оценка качества предоставления муниципальных услуг.

**Объект исследования –** проживающие на территории городского поселения Новоаганск потребители муниципальных услуг.

**Предмет исследования –** удовлетворенность респондентов качеством оказания муниципальных услуг, предоставляемых в городском поселении Новоаганск.

В мониторинге качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых в городском поселении Новоаганск, приняли участие 60 респондентов, обращавшихся в 2018 году за получением муниципальных услуг.

Респондентов попросили отметить источники информирования, из которых они получили сведения о предоставляемых муниципальных услугах.

Было выявлено, что достаточно широкий круг участников опроса (29%) получает информацию от друзей и знакомых, 20% из средств массовой информации, 16 % из личной беседы с сотрудниками соответствующих органов, учреждений, 12 % из официальных интернет-сайтов, 11% из информационных стендов, расположенных в месте получения муниципальной услуги, 8% из Портала государственных и муниципальных услуг автономного округа. Наименее популярными информационным источником (4%) для участников исследования является телефонный разговор с сотрудником органа, учреждения.

Диаграмма № 1

В основном, население считает наиболее эффективным источником информации о предоставлении муниципальных услуг печатные средства массовой информации (26%), телевидение (25%) и сеть Интернет (24%). Именно этим источникам респонденты доверяют больше всего. Остальные источники информации (стенды, памятки и буклеты) менее популярны и реже используются.

Диаграмма № 2.

Положительным является тот факт, что большинство опрошенных граждан (58%) готовы получать муниципальные услуги посредством интернет-технологий.

Таблица № 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение | % от общего числа опрошенных |
| 1 | Да, это сэкономит время | 58 |
| 2 | Частично да, но доступ к интернету есть не всегда | 27 |
| 3 | Нет, интернет-технологии сложны и пока не доступны | 15 |
| 4 | Другое | 0 |

По результатам опроса было выявлено, что абсолютное большинство респондентов (95%) полностью устраивает график работы учреждения, оказывающего муниципальные услуги, тогда как о своей неудовлетворенности графиком работы учреждения заявили лишь 5% анкетируемых.

В ходе анкетирования было выявлено разделение участников по признаку удовлетворенности комфортностью помещения, в котором они получали муниципальную услугу. Голоса распределились следующим образом:

* 58% респондентов не удовлетворены условиями, созданными для посетителей;
* 42% анкетируемых остались довольны комфортностью помещения, где они получали услугу.

С целью оценки профессиональных и личностных качеств сотрудников органа (учреждения), оказывающего муниципальные услуги, респондентам предлагалось ответить на вопрос о том, доброжелательно ли отнеслись к ним сотрудники, оказывающие муниципальную услугу. Стоит отметить, что показатель «абсолютной удовлетворенности» доброжелательным отношением сотрудников к ним составляет 95%. При этом 5% граждан остались недовольны компетентностью и доброжелательностью сотрудников органа (учреждения).

Относительно срока предоставления муниципальной услуги, большинство респондентов (75%) отметили, что полностью удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги. О том, что не в полной мере удовлетворены сроком оказания услуги заявили 18% опрошенных. При этом общее количество тех, кто остался недоволен сроком предоставления услуги, составило 7 % от общего числа опрошенных.

Диаграмма № 3.

Анализ результатов исследования показал, что 43% получателей муниципальных услуг не сталкивались с трудностями в процессе получения услуги. Среди ответов тех, кому все же пришлось столкнуться с определенными трудностями (28% от общего числа опрошенных) отметили наиболее остро стоящую проблему – большие очереди на прием за получением муниципальной услуги. На втором месте условного рейтинга проблем, с которыми сталкивались участники анкетирования – слишком долгий срок рассмотрения документов (отметили 19% респондентов). 6% граждан, из числа опрошенных, остались недовольны отсутствием информации о том, какие документы нужно предоставить, и 4% - отсутствием информации о том, куда обратиться.

Анализ ответов респондентов на вопрос: «Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение услуги?» показал что, большинству опрошенных (71%) не потребовалось никаких дополнительных усилий при получении муниципальной услуги. При этом количество тех, кому пришлось тратить дополнительно личное время, составило 14% из числа респондентов. 8% респондентов искали дополнительную информацию. 5% получателей услуг понесли дополнительные финансовые затраты, и 2% респондентов потребовались технические средства, в том числе, для ксерокопирования документов.

**Заключение и рекомендации.**

Результаты мониторингового исследования по оценке качества оказания муниципальных услуг в городском поселении Новоаганск, позволили определить уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг.

В отношении задач исследования, были получены следующие результаты:

- наиболее востребованными источниками информации о порядке получения муниципальных услуг, для заявителей, попавших в выборку исследования, стали рассказы друзей и знакомых, средства массовой информации, личные беседы с сотрудниками соответствующих органов. При этом наименее популярным информационным источником для респондентов, является телефонный разговор с сотрудником органа, учреждения;

- наиболее эффективным источником информации, с целью повышения информированности граждан о предоставлении муниципальных услуг, по мнению респондентов, являются печатные средства массовой информации, телевидение и сеть Интернет;

- результаты исследований показали готовность граждан получать муниципальные услуги посредством интернет - технологий;

- большинство опрошенных ответили, что им приходилось сталкиваться с трудностями при получении муниципальных услуг. Наиболее остро стоящей проблемой является долгое ожидание в очереди. 6% респондентов - остались недовольны отсутствием информации о том, какие документы нужно предоставить, 4% отсутствием информации о том, куда обратиться.

Удовлетворенность респондентов условиями организации и предоставления муниципальных услуг в городском поселении Новоаганск сохраняет высокие показатели практически по каждому из представленных к оценке критериев. Был выявлен рост уровня удовлетворенности некоторыми критериями оценки качества организации и предоставления муниципальных услуг по сравнению с результатами опроса 2017 года.

Как и в 2017 году, более 90% от общего числа опрошенных заявителей в той или иной мере, удовлетворены результатом оказанных муниципальных услуг.

При этом наибольший уровень удовлетворенности, как и в предыдущем 2017 году, наблюдается в отношении таких позиций, как:

* удовлетворенность сроками предоставления муниципальных услуг;
* отсутствие трудностей при получении муниципальных услуг;
* отсутствие дополнительных усилий при получении муниципальной услуги;
* доброжелательное отношение сотрудников органа (учреждения), предоставляющего муниципальные услуги.

Одной из основных причин, вызывающей неудовлетворенность от процесса получения муниципальных услуг, по мнению респондентов, является долгое ожидание в очереди. Рост неудовлетворенности от общего числа опрошенных составил 8% по сравнению с 2017 годом.

Так же значительно ниже по сравнению с 2017 годом был оценен уровень комфортности помещения, в котором предоставляются муниципальные услуги.

Для улучшения и повышения качества оказания муниципальных услуг, необходимо рассмотреть возможность реализации следующих мероприятий:

* Увеличить штатную численность работников органов, предоставляющих муниципальные услуги, что позволит сократить время ожидания в очередях;
* Улучшить комфортность помещений, где предоставляются муниципальные услуги;
* Довести до сведения потребителей муниципальных услуг о возможности их получения в электронном виде, посредством сети Интернет.

Исполнитель:

экономист отдела экономики

Карякина Ольга Владимировна

8 (34668) 52-801