**Отчет**

**о результатах опроса потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Бегуницкого сельского поселения Волосовского муниципального района Ленинградской области**, **по состоянию на 21.06.2024 года**

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, эффективности деятельности органов местного самоуправления Бегуницкого сельского поселения Волосовского муниципального района Ленинградской области, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг, на территории Бегуницкого сельского поселения Волосовского муниципального района Ленинградской области был проведен опрос потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Бегуницкого сельского поселения Волосовского муниципального района Ленинградской области.

**Цель опроса:** выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг и оценки деятельности органов, предоставляющих данные услуги.

**Метод опроса:** анкетирование.

**Значение оценок по пятибалльной шкале:**

«5» - высшая оценка - отлично (полностью удовлетворен);

«4» - оценка хорошо (удовлетворен);

«3» - оценка удовлетворительно (отчасти удовлетворен);

«2» - оценка плохо (отчасти не удовлетворен);

«1» - низшая оценка - очень плохо (полностью не удовлетворен).

**Участники опроса:** потребители муниципальных услуг, достигшие возраста 18 лет.

**Результаты опроса**

Всего в опросе приняли участие 25 человек (респондентов) из них 7 пенсионеров,

8 человек работающих, 3 студента, 3 домохозяйки, 1 служащий, 1 военнослужащий и 2 человека безработных, из них:

6 человек в возрасте от 18 до 29 лет;

12 человек в возрасте от 30 до 49 лет;

3 человека в возрасте от 50 до 69 лет;

4 человека в возрасте 70 и старше.

Всем респондентам было предложено ответить на 7 вопросов.

По результатам проведенного опроса были получены следующие данные:

1) На вопрос «На сколько удовлетворяет Вас график работы органа предоставляющего муниципальную услугу?» респонденты ответили:

36 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

56 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

8 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

 0 % респондентов отметили оценку«1» - очень плохо (полностью не удовлетворен).

2) На вопрос «Сколько времени ожидали очереди на обслуживание?»:

24 % респондентов ответили «до 5 минут»;

44 % респондентов ответили «от 5 до 10 минут»;

28 % респондентов ответили «от 10 до 15 минут»;

4 % респондентов ответили «от 15 до 30 минут»

0 % респондентов ответили «более 30 минут»

3) На вопрос «На сколько Вы удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги?»:

60 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

40 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

 0 % респондентов отметили оценку«1» - очень плохо (полностью не удовлетворен).

4) На вопрос «На сколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов предоставляющих муниципальную услугу?»:

60 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

36 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

4 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

0 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

 0 % респондентов отметили оценку«1» - очень плохо (полностью не удовлетворен).

5) На вопрос «На сколько Вы удовлетворены доступностью информации о муниципальных услугах, порядке и правилах их предоставления (Интернет-сайты, СМИ, листовки, буклеты, брошюры, информационные стенды)?»:

32 % респондентов отметили оценку «5» - отлично (полностью удовлетворены);

40 % респондентов отметили оценку «4» - хорошо (удовлетворены);

20 % респондентов отметили оценку «3» - удовлетворительно (отчасти удовлетворены);

4 % респондентов отметили оценку «2» - плохо (отчасти не удовлетворены).

 4 % респондентов отметили оценку«1» - очень плохо (полностью не удовлетворен).

8) На вопрос «Готовы ли Вы получать муниципальные услуги в электронном виде?»:

64 % респондентов да;

36 % респондентов нет.

9) На вопрос «Количество обращений в орган предоставляющий муниципальную услугу для получения указанной услуги: первичное, повторное/количество обращений. При повторном обращении укажите причину»:

21 человек обратились впервые,

4 человека неоднократно (повторные обращения связаны с отсутствием необходимых документов, появлением новых вопросов).