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 2023 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 2023 году в опросе приняли участие 11 человек, из них 1 мужчина и 10 женщин путем общественного голосования на портале государственных услуг (ПОС) с 20 ноября по 20 декабря 2023 года.

Результаты социологических опросов граждан, получивших муниципальную услугу в полном объеме, показали, что общий **уровень** **удовлетворенности** получателей качеством предоставления **муниципальных услуг** – **89,6%** (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;
* полному и доступность информации на информационных стендах;
* комфортность помещения;

- достаточность столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей;

* вежливость, доброжелательность сотрудников;
* грамотность и компетентность сотрудников;
* сроки предоставления услуги.

Так, к примеру, 90,9% респондентов считают, что **место нахождения**

**пункта** предоставления муниципальной услуги является для них удобным.

Также, вполне удовлетворяет получателей услуг и **график работы пункта** предоставления муниципальных услуг. **100%** 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?», 81,8%** респондентов дают положительный ответ.

**Показатели удовлетворенности уровнем комфорта** (площадь,освещенность, интерьер помещения, в котором предоставляются муниципальные услуги) составляют **100%** положительных ответов от общего количества получателей услуг.

**90,9%** 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».**

Анализируя отдельные параметры качества и доступности предоставления муниципальных услуг, следует отметить, что респонденты, получившие муниципальную услугу в полном объёме, удовлетворены **вежливостью, доброжелательностью, грамотностью и профессиональной компетентностью сотрудников**, предоставивших услугу 81,8%.

**Сроками предоставлением услуг** удовлетворены 81,8% 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 2023 году, можно сделать вывод, что все показатели остаются на высоком уровне, так как общий уровень удовлетворенности получателей качеством предоставления муниципальных услуг составляет 89,6%.

Относительно аналогичных показателей 2022 года (95,4%) 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

Колпакова Алина Борисовна

8(42361)3-75-31