|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Аналитическая записка  по результатам изучения мнения населения сельского поселения Сытомино о качестве оказания муниципальных услуг.  с. Сытомино 20 мая 2019 г      В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановление администрации сельского поселения Сытомино 24.05.2012 № 29 «Об утверждении и Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях реализации мероприятий и повышения качества по предоставлению муниципальных услуг сельского поселения Сытомино, была проведена оценка мнения населения в предоставлении муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам.    Оценка проводилась в соответствии с постановлением администрации сельского поселения Сытомино от 27.12.2013 г. № 14 «Об утверждении порядка изучения мнения населения сельского поселения Сытомино о качестве оказания муниципальных услуг», и распоряжения администрации сельского поселения Сытомино от 14 мая 2019 года № 21 «О дате проведения и продолжительности опроса в отношении муниципальных услуг».  Оценка проводилась по следующим направлениям:   * Выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг * Разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышения качества предоставляемых услуг, * Принятие мер по повышению качеств.   Оценка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг проводилась на основании письменного опроса (анкетирование) с 15 мая по 17 мая 2019 года. Численность граждан, участвующая в опросе – 10 человек.  Оценка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг потребности в предоставлении муниципальных услуг проводилась специалистами, ответственными за организацию предоставления муниципальной услуги:   * Администрация сельского поселения Сытомино - 6 услуг * МКУК «Сытоминский ЦДиТ» - 1 услуга   Сводная таблица:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Из какого источника Вы получили информацию о порядке предоставления муниципальной услуги** | Результат | % | | *Из личной беседы с сотрудником органа, учреждения* | 5 | 45,45 | | *Из телефонного разговора с сотрудником органа* | 3 | 27,27 | | *Из средств массовой информации* | 1 | 9,09 | | *Из информационных стендов, размещенных в месте получения муниципальной услуги* | 1 | 9,09 | | *Из официальных интернет-сайтов* | 1 | 9,09 | | *Из Портала государственных и муниципальных услуг* | 0 | 0 | | *От друзей, знакомых* | 0 | 0 |   2   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **На Ваш взгляд, с помощью каких источников информацию можно повысить** | Результат | % | | *Печатные СМИ* | 0 | 0 | | *Телевидение* | 1 | 9,09 | | *Интернет* | 4 | 36,36 | | *Стенды в местах предоставлении услуг* | 4 | 36,36 | | *Памятки, буклеты* | 2 | 18,18 |   3   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Готовы ли Вы получать муниципальные услуги посредством интернет -технологий?** | Результат | % | | *Да, это сэкономит время* | 5 | 50,00 | | *Частично да, но доступ к интернет есть не всегда* | 4 | 40,00 | | *Нет, интернет – технологии сложны и пока недоступны* | 1 | 10,00 |   4   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Устраивает ли Вас график работы органа(учреждения)** | Результат | % | | *Да* | 10 | 100,00 | | *Устраивает да, но не во всем* | 0 | 0,00 | | *Нет* | 0 | 0,00 | | *5* |  |  | | **Считаете ли Вы комфортными условия, созданные в органе для посетителей ?** |  |  | | *Да* | 8 | 80,00 | | *В основном, да* | 2 | 20,00 | | *Скорее нет, чем да* | 0 | 0,00 | | *Нет* | 0 | 0,00 |   6   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Доброжелательно ли Вам отнеслись сотрудники органа?** | Результат | % | | *Да* | 9 | 90,00 | | *Скорее нет,чем да* | 1 | 10,00 | | *Нет* | 0 | 0,00 |   7   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?** | Результат | % | | *Да, предоставлена своевременно* | 9 | 90,00 | | *В основном удовлетворен* | 1 | 0,00 | | *Нет* |  |  |   8   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество предоставления и доступности муниципальной улуги?** |  | % | | *Да* | 0 | 0,00 | | *Нет* | 10 | 100,0 |   9   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **С какими трудностями Вы столкнулись при получении муниципальной услуги?** | Результат | % | | *Отсутствие информации о том, куда обратиться* | 0 | 0,00 | | *Отсутствие информации о том, какие документы надо представить* | 1 | 10,00 | | *Большие очереди на прием* | 0 | 0,00 | | *Слишком длительный срок рассмотрения документов* | 0 | 0,00 | | *Требования предоставления дополнительных документов, не предусмотренных административным регламентом* | 0 | 0,00 | | *Отсутствие условий для проведения приема граждан* | 0 | 0,00 | | *Трудностей не было* | 9 | 90,0 |   10   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение услуги?** | Результат | % | | *Поиск дополнительной информации* | 0 |  | | *Дополнительные финансовые затраты* | 0 | 0 | | *Обращение к «влиятельным» людям за упрощением процедуры* | 0 | 0 | | *Необходимость траты дополнительного личного времени* | 1 | 10,00 | | *Поиск технических средств (например, ксерокопирование документов)* | 0 | 0,00 | | *Никаких* | 9 | 90,00 |   Выводы по результатам оценки изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг:  Сравнивая результаты опроса населения в отношении муниципальных услуг 2018 года с периодом за 5 месяцев 2019 года, повысился процент информирования населения о муниципальных услугах из личной беседы с сотрудником органа  Население готовы получать муниципальные услуги посредством интернет - технологий, но технически получать недоступно, из-за низкой скорости интернета;  Население устраивает график работы органа в месте получения муниципальной услуги.  По результатам анкетирования, обращений с жалобой на качество предоставления и доступности муниципальной услуги не выявлено.  Необходимо:  - повысить информированность граждан о предоставлении муниципальных услуг;  - создать комфортные условия и повышения уровня удовлетворенности граждан по предоставлению муниципальных услуг;  - выявлять степень удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг;  Глава с.п. Сытомино \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Парначев В.А./  Заведующая сектором с.п. Сытомино \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Полякова А.П./  Директор МКУК «Сытоминский ЦДиТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Баклыкова Н.А./ |
|  |
|  |