

**Итоги анкетирования**  
**получателей муниципальных услуг о качестве и доступности**  
**предоставления муниципальных услуг**  
(проведено на основании распоряжения Главы Муслюмовского муниципального района  
от 05.11.2014г. № 49)

№ п/п	Наименование	Количество 100 чел (%)
1.	<b>В опросе приняли участия:</b> мужчин женщин	40 (40%) 60 (60%)
2.	<b>Возраст:</b> до 30 лет 31-40 лет 41-55 лет старше 55 лет	26 (26%) 34 (34%) 39 (39%) 2 (2%)
3.	<b>Какую муниципальную услугу Вы получили:</b>	
	ЗАГС	38 (38%)
	по земельным вопросам	27 (27%)
	Отдел опеки и попечительства	15 (15%)
	по жилищным вопросам	5 (5%)
	разрешение на строительство	4 (4%)
	другие	10 (9%)
	не получали услугу	1 (2%)
5	<b>Удобно ли для Вас место нахождения пункта предоставления муниципальной услуги?</b> 1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить	93 (93%) 5 (5%) 1 (1%)
6	<b>Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления муниципальной услуги?</b> 1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить	94 (94%) 3 (3%) 2 (2%)
7	<b>Возникали ли у Вас сложности с предварительным сбором документов для получения муниципальной услуги?</b> 1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить	9 (9%) 87 (87%) 3 (3%)
8	<b>Укажите, пожалуйста, источники информации о муниципальной услуге, которыми Вы воспользовались? (можно выбрать несколько вариантов ответов)</b> 1. Информационный стенд в пункте получения муниципальной услуги 2. Официальный Интернет-сайт муниципального органа, предоставляющего муниципальную услугу 3. СМИ (газеты, радио, телевидение) 4. Сотрудники учреждения, предоставляющего муниципальную	22 (22%) 20 (20%) 34 (34%) 49 (49%)

	<p>услугу</p> <p>5. Родственники, друзья, знакомые</p> <p>6. Другие (напишите)_____</p>	<p>27 (27%)</p> <p>1 (1%)</p>
9	<p><b>Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной <u>на информационных стендах</u>?</b></p> <p>1. Да</p> <p>2. Нет</p> <p>3. Информация отсутствует</p> <p>4. Затрудняюсь ответить</p>	<p>83 (83%)</p> <p>8 (8%)</p> <p>2 (2%)</p> <p>5 (5%)</p>
10	<p><b>Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется муниципальная услуга?</b></p> <p>1. Да</p> <p>2. Нет</p> <p>3. Затрудняюсь ответить</p>	<p>93 (93%)</p> <p>3 (3%)</p> <p>3 (3%)</p>
11	<p><b>Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?</b></p> <p>1. Да</p> <p>2. Нет</p> <p>3. Затрудняюсь ответить</p>	<p>76 (76%)</p> <p>20 (20%)</p> <p>30 (30%)</p>
12	<p><b>Если Вы считаете, что недостаточно, то чего не хватает?</b> (число ответов не ограничено)</p> <p>1. Мест для заполнения документов</p> <p>2. Канцелярских принадлежностей</p> <p>3. Бланков</p> <p>4. Другое (напишите)_____</p>	<p>24 (24%)</p> <p>2 (2%)</p> <p>5 (5%)</p> <p>1 (%)</p>
13	<p><b>Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получении муниципальной услуги?</b></p> <p>1. Да (переход к вопросу №12)</p> <p>2. Нет</p> <p>3. Затрудняюсь ответить</p>	<p>85 (85%)</p> <p>11 (11%)</p> <p>3 (3%)</p>
14	<p><b>Если не удовлетворяет, то чем?</b> (число ответов не ограничено)</p> <p>1. Длительное ожидание</p> <p>2. Отсутствие электронной очереди</p> <p>3. Допускается прием граждан вне очереди</p> <p>4. Недостаточно посадочных мест для ожидания</p> <p>5. Другое (напишите)_____</p>	<p>5 (5%)</p> <p>10 (10%)</p> <p>2 (2%)</p> <p>7 (7%)</p> <p>0</p>
15	<p><b>Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники муниципального органа при предоставлении муниципальной услуги?</b></p> <p>1. Да</p> <p>2. Нет</p> <p>3. Затрудняюсь ответить</p>	<p>94 (94%)</p> <p>3 (3%)</p> <p>2 (2%)</p>
16	<p><b>Считаете ли Вы, что сотрудники, с которыми Вы взаимодействовали при получении муниципальной услуги, были достаточно грамотны, компетентны?</b></p> <p>1. Да</p>	<p>96 (96%)</p>

	2. Нет 3. Затрудняюсь ответить	3 (3%) 0
17	<b>Сколько раз Вам пришлось прийти в муниципальный орган, чтобы получить муниципальную услугу?</b> 1. Один раз 2. Два раза 3. Три раза 4. Более трех раз (сколько, уточните) _____ 5. Затрудняюсь ответить	48 (48%) 41 (41%) 7 (7%) 1 (1%) 2 (2%)
18	<b>Укажите, пожалуйста, сколько времени в среднем Вам приходилось затрачивать каждый раз при посещении муниципального органа? (количество минут) _____</b>	18 мин.
19	<b>Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить муниципальную услугу (с момента подачи документов до её полного предоставления)? (количество календарных дней) _____</b>	12 дней
20	<b>Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?</b> 1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить	85 (85%) 11 (11%) 3 (3%)
21	<b>Приходилось ли Вам лично сталкиваться с предложением ускорить получение услуги за дополнительную, неофициальную плату?</b> 1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить	1 (1%) 94 (94%) 4 (4%)
22	<b>С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении муниципальной услуги?</b> 1. Пришлось привлечь посредников 2. Пришлось изыскивать технические возможности для подготовки документов (распечатка, ксерокопирование, сканирование и т.п.) 3. Вынужден был обратиться к руководителю органа с жалобами 4. Другое (напишите) _____ 5. Никакими	2 (2%) 4 (4%) 0 0 94 (94%)
23	<b>У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения муниципальной услуги?</b> 1. Нет 2. Да (укажите, какие именно) _____ 3. Затрудняюсь ответить	92 (92%) 2 (2%) 7 (7%)