**Итоги опроса граждан по оказанию государственных и муниципальных услуг**

Опрос проводился среди жителей Аксубаевского муниципального района.

**Цель опроса**:

Изучение качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

**Форма опроса -** анонимное анкетирование.

В ходе обследования опрошено 48 человек.

**Анализ данных:**

Были заданы следующие вопросы:

**1. Скажите, пожалуйста, в каком органе Вы получали государственную или муниципальную услугу ?**

1. Аксубаевский отдел управления Росреестр по РТ - **11**
2. Палата имущественных и земельных отношений - **17**
3. БТИ **- 12**
4. Паспортный стол -**14**
5. Отдел ЗАГС **- 16**
6. Архивный отдел -**6**
7. Отдел строительства и архитектуры **- 5**
8. Управление пенсионного фонда - **12**
9. Налоговая служба - **12**
10. Отдел по Аксубаевскому району Кадастровая палата - **11**
11. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в муниципальных учреждениях для получения данной услуги? Отметьте то, с чем сталкивались. Можно выбрать несколько вариантов**

1. Сложность заполнения официальных бланков – **10** (налоговая, паспорт ст., ЗАГС)

2. Хождение по многим кабинетам (или учреждениям) -**11** (пасп.ст, россреестр,)

3. Дороговизна услуг (пошлин, платежей**)- 5** (ПИЗО, пасп.ст., ЗАГС)

4. Неудобный режим работы учреждений**- 3** (пасп.ст.)

5. Большие очереди- **8** (пасп. ст., пенс.фонд)

6. Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)- **5** (россреестр)

7. Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной или муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти и т.д.)

8. Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений- **2**

9. Низкая культура работников учреждений -**1** (указал 1 человек –пасп.ст., налог.сл. отдел строит.)

10. Вымогательство при оформлении документов

11. Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги **-2** (ЗАГС, пенс.фонд)

12. Другое, укажите сами- **12**

**4. Сколько различных документов (процедур) необходимо было получить (пройти) для получения данной государственной или муниципальной услуги?**

1. 3 и менее -**24**

2. 4-6 - **15**

3. 7-10 – **4** (пасп. ст.)

4. 11 и более -**2** (россреестр)

**5. Сколько различных инстанций (учреждений) Вам пришлось посетить для получения конечного результата данной государственной или муниципальной услуги?**

1. 3 и менее **- 32**

2. 4-6 **- 11**

3. 7-10 **-1**

4. 11 и более

Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной государственной или муниципальной услуги? Отметьте ответ в каждой строке таблицы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень плохо | Плохо | Удовлетво-рительно | Хоро-шо | Очень хорошо |
| 6. Доступность информации о порядке предоставления услуги |  | 4 | 6 | 26 | 13 |
| 7. Полнота и понятность предоставленной  информации |  | 3 | 7 | 22 | 13 |
| 8. Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу |  | 3 | 4 | 21 | 18 |
| 9. Комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета |  | 2 пасп.ст. | 10 пас.ст.,загс, пенс.ф. | 16 | 17 |
| 10. Удобство графика работы |  | 2 | 6 пенс.ф. | 16 | 14 |
| 11. Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов) |  | 1 | 6 | 22 | 17 |
| 12. Получение информации о стадии рассмотрения обращения |  | 2 пизо | 9 | 18 | 14 |

**13. Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги? Можно отметить несколько вариантов**

1.Предоставление данной услуги через Интернет -19

2.Налаживание взаимодействия между органами -19

3.Изменение действующего законодательства-8

4.Иное \_\_\_\_\_\_\_4\_

**14. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной услуги:** 1)старшее поколение принимать в отдельном кабинете, 2) сменить график работы пенсионном фонде ,3) заполнять квитанции сотрудниками, 4) установить терминал для оплаты квитанций в МФЦ не у всех имеется автомашина. 5) присутствие на рабочем месте сотрудника (отметили пенсион.фонд) 6. Пересмотреть график работыпаспортного стола. **7**) оказание услуг через интернет.

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.

**15. Каков ваш возраст?**

1. до 30 лет -12

2. 30-40 лет -19

3. 41-55 лет -9

4. более 55 лет -8

**16. Образование**

1. Высшее или незаконченное высшее -28

2. Среднее специальное (техникум и др.)--10

3. Полное среднее (средняя школа, профтехучилище)- 7

4. Неполное среднее- 2

На официальном сайте района в разделе противодействие коррупции размешен онлайн опрос населения

В котором приняли участие 7 человек.

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Что Вы понимаете под коррупцией? | Использование должностного положения в личных целях-6 ,взяточничество-1 |
| 2.Как вы думаете за последний год уровень коррупции в районе изменился? | Коррупции стало намного больше-4, осталась на прежнем уровне-2, затрудняюсь ответить- 1 |
| 3.Попадали ли вы в коррупционную ситуацию или оказывались в ситуации, когда понимали, что вопрос (проблему) можно решить только с помощью взятки, подарка, за определенную услугу, независимо от того, как фактически решалась эта проблема | Да -5  нет-2 |
|  |  |
| 4.Даже если Вы лично не сталкивались с проблемой, скажите, пожалуйста, по Вашему мнению, представители каких профессий наиболее коррумпированы, а какие наименее? | Врачи, медицинские работники, Сотрудники ГАИ (ГИБДД), Руководители детских дошкольных учреждений, сотрудники пожарных учреждений, чиновники администрации, работники прокуратуры учителя школ |
| 5.Приходилось ли Вам в течение последнего года попадать в коррупционную ситуацию независимо от того, давали Вы взятку или нет? | Да-3  нет-4 |
| 6.В чем, по Вашему мнению, причины коррупции? | Недостаточно строгий контроль за действиями чиновников, их доходами и расходами, Низкий уровень культуры у населения, Неадекватность наказания за факты коррупции, низкие заработные платы работников бюджетной сферы, отсутствие общественного контроля |
| 7.Сведения о респонденте (пол/возраст) | женский -5,  мужской -2  возраст 30-55 лет-5  до 30 лет -2  образование высше-6  средне-техническое -1 |