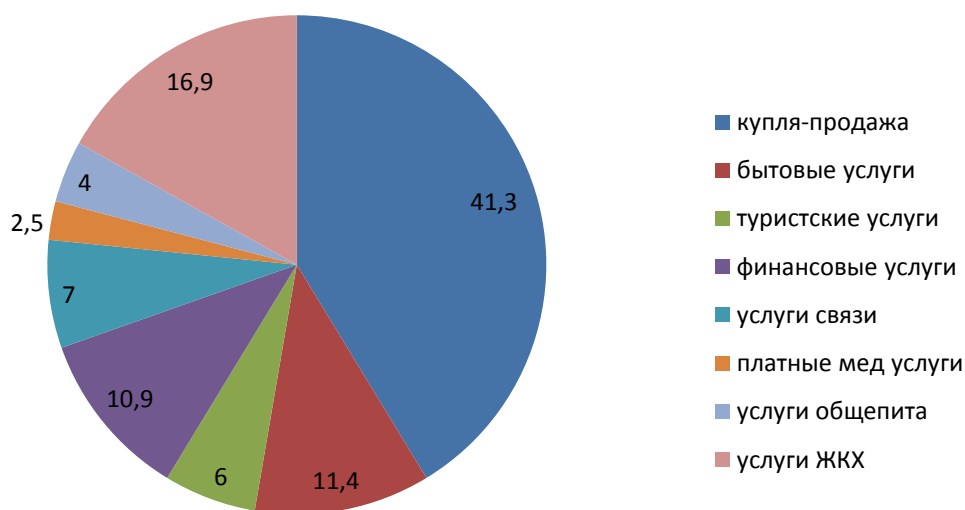


Результаты анкетирования по предоставлению муниципальной услуги «Приём жалоб потребителей по вопросам защиты их прав» в 2015 году

Для изучения ситуации на потребительском рынке, связанной с оказанием муниципальной услуги «Приём жалоб потребителей по вопросам защиты их прав», (далее – муниципальная услуга), отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута, в течение 2015 года было проведено **анкетирование** 108 респондентов – людей, обратившихся с вопросом по защите прав потребителей в Администрацию города.

1. Результаты анкетирования позволили выявить наиболее актуальные для потребителей темы в области защиты их прав (допускалось 2 варианта ответов), среди которых оказались купля-продажа товаров, жилищно-коммунальные и бытовые услуги.

Наиболее актуальные темы из области защиты прав потребителей	Количество	Доля, %
Купля-продажа товаров	83	41,3
Бытовые услуги	23	11,4
Туристские услуги	12	6,0
Финансовые услуги	22	10,9
Услуги связи	14	7,0
Платные медицинские услуги	5	2,5
Услуги общепита	8	4,0
Услуги ЖКХ	34	16,9
Итого:	201	100



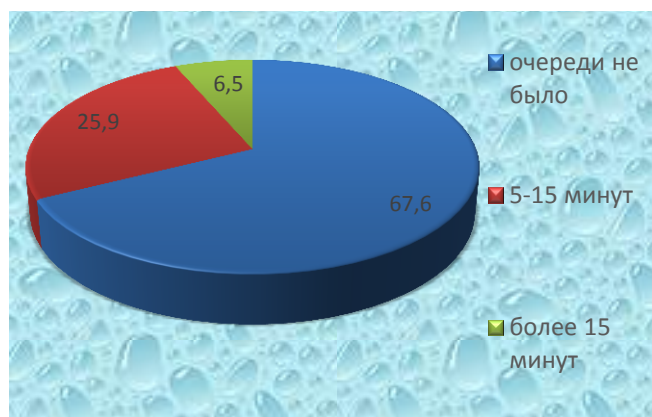
2. Результаты ответов на вопрос «Откуда Вы узнали о предоставлении муниципальной услуги?», показали, что большинство жителей города (38,9%) получило информацию из средств массовой информации (телевидение, газеты, интернет).

Откуда была получена информация о предоставлении муниципальной услуги	Количество	Доля, %
Из средств массовой информации	42	38,9
От знакомых, друзей, родственников	35	32,4
Приходилось обращаться ранее	30	27,8
Другие источники	1	0,9
Итого:	108	100



3. Ответы на вопросы, связанные с уровнем качества предоставления муниципальной услуги, показывают, что в целом муниципальная услуга оказывалась строго в соответствии с регламентом и иными нормативными актами.

Вопрос: «Как долго ждали в очереди?»	Количество	Доля, %
очереди не было	73	67,6
5-15 минут	28	25,9
более 15 минут	7	6,5
Итого:	108	100



Вопрос: «Как долго оказывалась услуга?»	Количество	Доля, %
несколько минут	52	48,1
до 30 дней	54	50
более 30 дней	2	1,9
услуга не была оказана	0	0
Итого:	108	100





На вопрос «Приходилось ли Вам оплачивать получение муниципальной услуги?» 100% респондентов ответило отрицательно.

4. Ответы на вопросы, позволяющие оценить степень удовлетворенности граждан после получения муниципальной услуги, наглядно демонстрируют, что работа специалистов отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута оценивается только положительно, муниципальная услуга видится гражданам абсолютно доступной в получении, на основании чего их подавляющее большинство выразило свою готовность в случае необходимости обратиться повторно в отдел за получением муниципальной услуги.

Вопрос: «Как Вы можете оценить работу отдела?»	Количество	Доля, %
отлично	75	69,4
хорошо	31	28,7
удовлетворительно	2	1,9
плохо	0	0
Итого:	108	100

Вопрос: «Оценка доступности муниципальной услуги»	Количество	Доля, %
услуга доступна	108	100
были затруднения при получении услуги	0	0
услуга недоступна	0	0
Итого:	108	100

Администрация города Сургута
 департамент по экономической политике
 управление потребительского рынка и развития предпринимательства
 отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей
 Начальник отдела Яцик Михаил Михайлович, тел.: (3462) 522-092;
 ведущий специалист Ружинских Светлана Валерьевна, тел.: (3462) 23-04-65;
 специалист I категории Медков Артур Дмитриевич, тел.: (3462) 52-21-88.