Для изучения ситуации на потребительском рынке, связанной с оказанием муниципальной услуги «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав», (далее – муниципальная услуга), отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута, в течение 2017 года было проведено анкетирование 110 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, бытовые и жилищно-коммунальные услуги.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Темы из области защиты прав потребителей** | **Количество** | **Доля, %** |
| Купля-продажа товаров | 106 | 50 |
| Бытовые услуги | 27 | 13 |
| Туристские услуги | 12 | 6 |
| Финансовые услуги | 15 | 7 |
| Услуги связи | 12 | 6 |
| Платные медицинские услуги | 13 | 6 |
| Услуги общепита | 1 | 1 |
| Услуги ЖКХ | 26 | 11 |
| Итого: | 212 | 100 |

2. Результаты ответов на вопрос «Откуда Вы узнали о предоставлении муниципальной услуги?», показали, что большинство жителей города (30%) получило информацию посредством «сарафанного радио», а также благодаря средствам массовой информации (телевидение, газеты, интернет).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Откуда была получена информация о предоставлении муниципальной услуги** | **Количество** | **Доля, %** |
| Из средств массовой информации | 31 | 28 |
| От знакомых, друзей, родственников | 33 | 30 |
| Приходилось обращаться ранее | 20 | 18 |
| официальный портал Администрации г. Сургута | 26 | 24 |
| Другие источники | 0 | 0 |
| Итого: | 110 | 100 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос: «Как долго ждали в очереди?»** | **Количество** | **Доля, %** |
| очереди не было | 74 | 67 |
| менее 15 минут | 36 | 33 |
| более 15 минут | 0 | 0 |
| Итого: | 110 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос: «Удовлетворяют ли Вас сроки, в которые Вам была предоставлена муниципальная услуга?»** | **Количество** | **Доля, %** |
| да | 107 | 97 |
| нет | 0 | 0 |
| затрудняюсь ответить | 3 | 3 |
| Итого: | 110 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос: «Каков был результат Вашего обращения?»** | **Количество** | **Доля, %** |
| получил необходимую консультацию | 8 | 7 |
| была составлена претензия, исковое заявление в суд | 50 | 45 |
| проблема была решена в досудебном порядке | 44 | 40 |
| проблема была решена в судебном порядке | 1 | 1 |
| проблема находится на стадии решения | 6 | 6 |
| проблема не была решена | 1 | 1 |
| Итого: | 110 | 100 |

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 положительно, муниципальная услуга видится гражданам абсолютно доступной в получении, на основании чего их большинство выразило свою готовность в случае необходимости обратиться повторно в отдел за получением муниципальной услуги.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос: «Как Вы можете оценить качество работы специалиста отдела?»** | **Количество** | **Доля, %** |
| отлично | 100 | 91 |
| хорошо | 10 | 9 |
| удовлетворительно | 0 | 0 |
| неудовлетворительно | 0 | 0 |
| Итого: | 110 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос: «Будете ли Вы в случае необходимости повторно обращаться за получением данной муниципальной услуги?»** | **Количество** | **Доля, %** |
| да | 98 | 89 |
| нет | 3 | 3 |
| затрудняюсь ответить | 9 | 8 |
| Итого: | 110 | 100 |

5. Ответы на вопросы, позволяющие выявить действия, имеющие признаки коррупционных правонарушений, со стороны специалистов отдела защиты прав потребителей, а также какие-либо их некорректные действия в процессе предоставления муниципальной услуги, однозначно показывают, что подобных действий не возникло ни разу.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос: «Приходилось ли Вам сталкиваться с действиями, имеющими признаки коррупционных правонарушений, со стороны работников отдела?»** | **Количество** | **Доля, %** |
| да | 0 | 0 |
| нет | 110 | 100 |
| Итого: | 110 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос: «Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны работников отдела?»** | **Количество** | **Доля, %** |
| да | 0 | 0 |
| нет | 110 | 100 |
| Итого: | 110 | 100 |