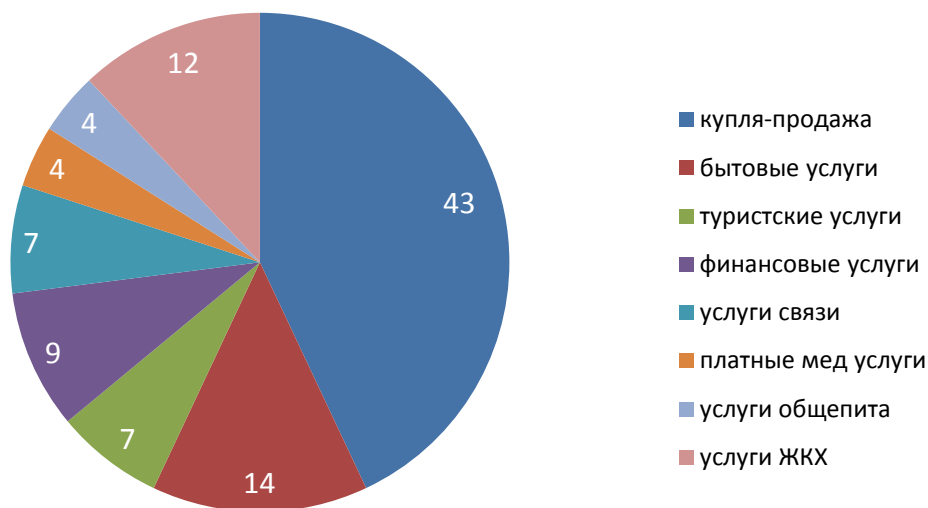


Для изучения ситуации на потребительском рынке, связанной с оказанием муниципальной услуги «Прием жалоб потребителей по вопросам защиты их прав», (далее – муниципальная услуга), отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута, в течение 2016 года было проведено анкетирование 107 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.

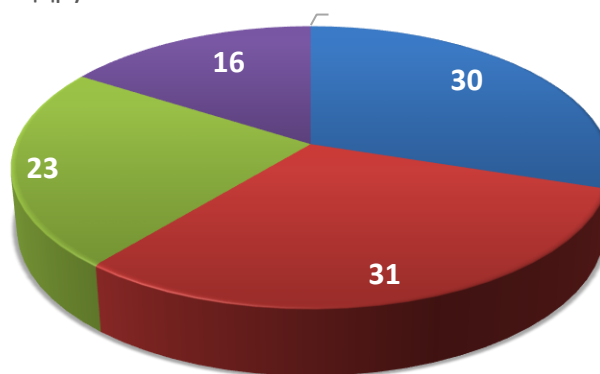
Темы из области защиты прав потребителей	Количество	Доля, %
Купля-продажа товаров	92	43
Бытовые услуги	31	14
Туристские услуги	14	7
Финансовые услуги	20	9
Услуги связи	13	7
Платные медицинские услуги	9	4
Услуги общепита	9	4
Услуги ЖКХ	26	12
Итого:	214	100



2. Результаты ответов на вопрос «Откуда Вы узнали о предоставлении муниципальной услуги?», показали, что большинство жителей города (31%) 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	32	30
От знакомых, друзей, родственников	33	31
Приходилось обращаться ранее	25	23
официальный портал Администрации г. Сургута	17	16
Другие источники	0	0
Итого:	107	100

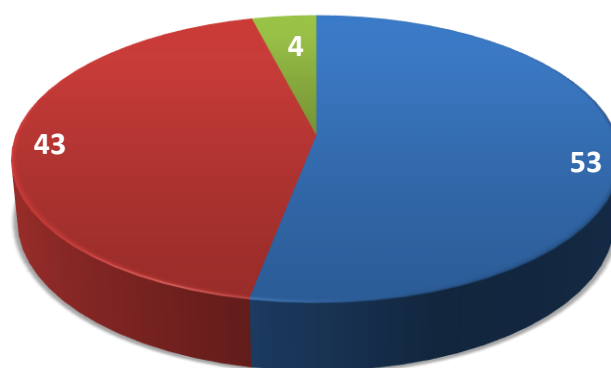
- СМИ
- Друзья, родственники
- Обращался ранее
- официальный портал Администрации г. Сургута
- Другое



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.

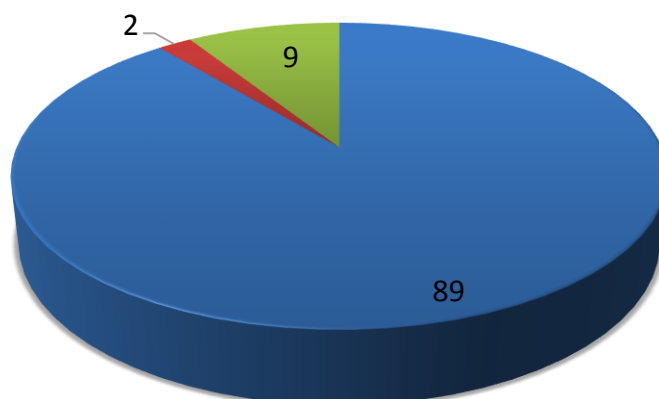
Вопрос: «Как долго ждали в очереди?»	Количество	Доля, %
очереди не было	57	53
менее 15 минут	46	43
более 15 минут	4	4
Итого:	107	100

■ очереди не было ■ 5-15 минут ■ более 15 минут



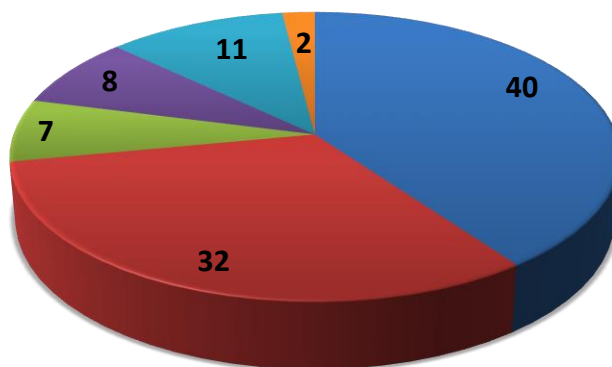
Вопрос: «Удовлетворяют ли Вас сроки, в которые Вам была предоставлена муниципальная услуга?»	Количество	Доля, %
да	95	89
нет	2	2
затрудняюсь ответить	10	9
Итого:	107	100

■ да ■ нет ■ затрудняюсь ответить



Вопрос: «Каков был результат Вашего обращения?»	Количество	Доля, %
получил необходимую консультацию	43	40
была составлена претензия, исковое заявление в суд	33	32
проблема была решена в досудебном порядке	8	7
проблема была решена в судебном порядке	9	8
проблема находится на стадии решения	12	11
проблема не была решена	2	2
Итого:	107	100

- получил необходимую консультацию
- была составлена претензия (исковое заявление)
- проблема была решена в досудебном порядке
- проблема была решена в судебном порядке
- проблема находится на стадии решения
- проблема не была решена



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	76	71
хорошо	30	28
удовлетворительно	1	1
неудовлетворительно	0	0
Итого:	107	100

Вопрос: «Будете ли Вы в случае необходимости повторно обращаться за получением данной муниципальной услуги?»	Количество	Доля, %
да	72	67
нет	4	4
затрудняюсь ответить	31	29
Итого:	107	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	107	100
Итого:	107	100

Вопрос: «Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны работников отдела?»	Количество	Доля, %
да	0	0
нет	107	100
Итого:	107	100