**УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОЛУЧЕНИЕМ УСЛУГ**

**Текущий уровень удовлетворённости**

Текущий уровень удовлетворённости составил 88%. Среди оставшихся – 6% оценивают услуги скорее негативно, а чуть более 5% - затрудняются ответить

**Динамика уровня удовлетворённости**

Среди респондентов 65% получали аналогичную услугу в течение предыдущих 6 лет. При этом 28% отметили, что качество услуг осталось без изменений, а 16% отметили улучшение качества оказания услуг. В 1% случаев респонденты отметили ухудшение качества, и 19% затруднились с ответом.

**Влияние параметров качества предоставления услуг на уровень удовлетворённости**

Обследование серии параметров удовлетворённости качеством оказания услуги показало, что по большинству параметров качества доля удовлетворённых превышает 80%

Исключения составляют:

- Удовлетворённость стоимостью услуги - более 2/3 опрошенных затруднились оценить.

Так же некоторые затруднения вызвала оценка:

- количества обращений, необходимых для получения услуги

- срок предоставления услуги

- условия приёма посетителей

Однако доля не удовлетворённых по большинству параметров не превышала 10%, за исключением параметра 2проыессионализм сотрудников», к которому имели претензии 17% опрошенных. Корреляционный анализ показал, что все перечисленные параметры оказывают влияние на общий уровень удовлетворённости.

Наиболее влиятельными параметрами, с уровнем корреляции более 0,5 – оказались:

- Доступность о порядке предоставления услуги (0, 63)

- Условия ведения приёма посетителей (0,67)

- Время ожидания в очереди на получение результата (0,50)

 - Время ожидания в очереди на подачу запроса (0, 47)

- Количество документов, необходимых для предоставления услуги

**Сравнение уровня удовлетворённости при получении государственных и негосударственных услуг**

Участвующие в опросе респонденты помимо государственных услуг в течение последних 2 лет так же получали негосударственные услуги. Наиболее востребованными негосударственными услугами являлись:

Получение кредита – 27%

Отправка и получение переводов – 24%

Оформление SIM-карты – 24%

Открытие счёта в банке – 22%

Получение полиса автострахования – 20%

Сопоставления уровня удовлетворённости государственными и негосударственными услугами в целом, а так же по отдельным параметрам показало следующие результаты:

Уровень удовлетворённости качеством предоставления услуги в целом и в государственно-муниципальном, и в частном секторе, составил по 88%.

Однако, государственные и муниципальные услуги отстают от негосударственных по раду отдельных параметров:

- Количество документов, необходимых для предоставления услуги устраивает только 71% при оказании государственных и муниципальных услуг против 96% - для негосударственных услуг.

- Срок предоставления государственных и муниципальных услуг удовлетворяет 68% опрошенных, в то время как негосударственных – 86%.

- Условия ведения приёма посетителей – 68% в государственном и муниципальном секторе и 93% в частном.