**Отчет**

**по итогам изучения мнения населения**

**Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района**

**о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году**

**1. Основные положения изучения мнения населения**

**1.1. Основание для изучения мнения населения**

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

Распоряжение Администрации Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района от 26.06.2012 № 361 «О порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг».

**1.2. Период изучения мнения населения**

С 1 ноября по 1 декабря 2022 года.

**1.3. Форма изучения мнения населения**

Онлайн-опрос на официальном сайте органов местного самоуправления Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района в сети Интернет (www.таймыр.рф) в специальной вкладке «Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг».

**1.4. Цель изучения мнения населения**

Выявление степени удовлетворенности населения Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

**2. Параметры изучения мнения населения**

* Количественные показатели граждан, участвовавших в изучении мнения населения;
* Показатели степени удовлетворенности граждан качеством предоставленных муниципальных услуг в целом;
* Показатели степени удовлетворенности граждан действиями муниципальных служащих (специалистов) при оказании муниципальной услуги;
* Выявление наличия фактов взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

**3. Методика анализа результатов изучения мнения населения**

Степень удовлетворенности качеством предоставленной муниципальной услуги в целом, рассчитывается по формуле (Приложение 1).

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности выглядит следующим образом:

* 91% - 100%- Высокий
* 81% – 90% - Средний
* 71% - 80% - Удовлетворительный
* 65% - 70% - Вызывающий беспокойство
* 64% и меньше – Низкий

**4. Результаты изучения мнения населения о качестве предоставленных муниципальных услугах**

**4.1. Количественные показатели территориальной принадлежности граждан, участвовавших в изучении мнения населения**

В онлайн-опросе приняло участие 34 человека - жители МО «Город Дудинка», сельских поселений Хатанга и Караул.

**4.2. Показатели степени удовлетворенности граждан качеством предоставленных муниципальных услуг**

Удовлетворенность населения, принявшего участие в онлайн-опросе, качеством предоставленных муниципальных услуг в Таймырском муниципальном районе в 2022 году составляет 72,6%, что соответствует показателю «удовлетворительный».

Результаты удовлетворенности и неудовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг представлены в Приложении 2.

*Удовлетворенность качеством предоставления конкретной услуги*

Высокий уровень предоставления муниципальной услуги участники опроса отметили при получении следующих муниципальных услуг:

* Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района (97,2%). В опросе участвовало 8,8% респондентов.
* Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района (100%). В опросе участвовало 2,9% респондентов.
* Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района (100%). В опросе участвовало 2,9% респондентов.
* Принятие решения о проведении аукциона по продаже земельного участка либо аукциона на право заключения договора аренды земельного участка (100%). В опросе участвовало 2,9% респондентов.

Наибольший уровень неудовлетворенности качеством предоставления муниципальной услуги в 2021 году респонденты высказали в отношении МУ:

* Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости (83,3%). В опросе участвовало 2,9% респондентов.
* Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района (55,5%). В опросе участвовало 8,8% респондентов.

***Результаты опроса населения по качеству предоставления муниципальных услуг***

***в 2022 году***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование муниципальной услуги | Коэффициент удовлетворенности |
| *2022* |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 97,2% |
|  | Представление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 91,6% |
|  | Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 100% |
|  | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории ТДНМР, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | низкий | 8,3% |
|  | Представление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | низкий | 27,7% |
|  | О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования ТДНМР, по договорам коммерческого найма | низкий | 58,3% |
|  | Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива ТДНМР | средний | 89,7% |
|  | Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района «Почетный гражданин Таймыра» | низкий | 0% |
|  | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 100% |
|  | О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных помещений специализированного жилищного фонда ТДНМР | средний | 81,2% |
|  | Принятие решения о предоставлении земельного участка в аренду без проведения торгов  | низкий | 25% |
|  | Принятие решения о проведении аукциона по продаже земельного участка либо аукциона на право заключения договора аренды земельного участка  | высокий | 100% |
|  | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в собственности ТДНМР и предназначенных для сдачи в аренду | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов культурного наследия, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в эксплуатацию, если при проведении строительства, реконструкции, работ по сохранению таких объектов затрагивались их конструктивные и другие характеристики надежности и безопасности объектов | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов культурного наследия, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, если при проведении работ по сохранению таких объектов затрагиваются конструктивные и другие характеристики надежности и безопасности объектов | нет голосов |
|  | Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало |
|  | Принятие решения о предоставлении в собственность бесплатно земельного участка многодетным гражданам | нет голосов |
|  | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» муниципальной программы «Улучшение жилищных условий отдельных категорий граждан Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» | нет голосов |
|  | Возмещение части затрат на оплату электрической энергии, вырабатываемой дизельными электростанциями, израсходованной для освещения и отопления гаражей | нет голосов |
|  | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | нет голосов |
|  | Принятие решения о предоставлении в собственность гражданину земельного участка для индивидуального жилищного строительства бесплатно | нет голосов |
|  | Принятие решения о предоставлении земельных участков в безвозмездное пользование | нет голосов |
|  | Принятие решения о предоставлении земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | нет голосов |
|  | Предварительное согласование предоставления земельных участков | нет голосов |
|  | Зачисление в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов |
|  | Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории ТДНМР, в каникулярное время | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, расположенных на территории двух и более поселений в границах Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории двух и более поселений в границах Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов |
| Итого: | удовлетворительный | 72,6% |

*Теперь рассмотрим итоги голосования отдельно по каждой муниципальной услуге:*

* «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

Согласно результатам опроса, удовлетворенность населения предоставлением данной услуги имеет показатель – 97,2%. В 2,7% случаях респонденты остались недовольны качеством предоставления услуги.

* «Представление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

Согласно опросу, коэффициент удовлетворенности имеет средний показатель – 91,6%. В 8,3% случаях опрошенные остались недовольны качеством предоставления услуги.

* «Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» коэффициент удовлетворенности высокий – 100%.
* Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории ТДНМР, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

Процент удовлетворенности качеством предоставления данной услуги низкий – всего 8,3%. Негативных голосов оказалось 83,3%.

* Представление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

Показатель удовлетворённости услугой составил 27,7%, в 55,5% случаях опрошенные остались недовольны.

* Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района «Почетный гражданин Таймыра». В 100% случаях респонденты остались недовольны.
* «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

100% респондентов отметили отличное качество информирования и качество предоставленной муниципальной услуги.

* О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных помещений специализированного жилищного фонда ТДНМР.

Согласно опросу, коэффициент удовлетворенности имеет удовлетворительный показатель – 81,2%. Однако в 8,3% случаях участники опроса остались недовольны.

* Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива ТДНМР.

89,7% респондентов остались довольны качеством предоставленной услуги. В 7,6% случаях участники опроса остались недовольны

* Принятие решения о предоставлении земельного участка в аренду без проведения торгов.

Показатель удовлетворённости услугой составил 25%, в 75% случаях опрошенные остались недовольны.

* Принятие решения о проведении аукциона по продаже земельного участка либо аукциона на право заключения договора аренды земельного участка.

100% респондентов отметили отличное качество информирования и качество предоставленной муниципальной услуги.

* О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования ТДНМР, по договорам коммерческого найма

Показатель удовлетворённости услугой составил 58,3%, в 39,5% случаях опрошенные остались недовольны.

 **4.3. Показатели степени удовлетворенности граждан операционными действиями муниципальных служащих (специалистов) при оказании муниципальных услуг**

В данный показатель входит качество обслуживания, качество информирования, качество условий и качество предоставленной муниципальной услуги.

* Параметр «Качество обслуживания при получении муниципальной услуги» удовлетворительный – 74,06%.
* муниципальные служащие (специалисты), предоставляющие муниципальную услугу, были компетентными и добросовестными в 70,4% случаях, 33,2% респондентов остались недовольны;
* 85,2% посетителей отметили внимательность, вежливость, тактичность специалистов, при этом отрицательный показатель равен 23,2%;
* очередь к муниципальным служащим (специалистам) за получением муниципальной услуги отсутствовала в 67,7% случаях, наличие очереди отметили 28,2% респондентов.

* Параметр «Качество информирования об условиях получения муниципальной услуги» удовлетворительный – 63,9%.
* полную информацию о муниципальной услуге респонденты получили в 74,1% случаях, в то время как в 33,2% случаях опрошенные остались недовольны;
* 71,3% опрошенных считают, что правила и порядок предоставления муниципальной услуги понятны, было сложно разобраться 35,7% респондентам.
* отметили, что знакомы с регламентом предоставления муниципальной услуги в 44,6% случаях, при этом отрицательный показатель равен 53,2%.
* Параметр «Качество условий при получении муниципальной услуги при условии получения услуги в организации, учреждении, пункте» средний – 68,9%.
* в 74,1% случаях опрошенные считают обстановку в месте обслуживания комфортной, 13,2% респондентов с этим не согласны;
* месторасположение органа исполнительной власти (организации, учреждения), представляющего муниципальную услугу, было удобным для 59,3% получателей услуг, в то время как в 31,06% случаях респонденты не согласны с данным утверждением;
* остались довольны графиком предоставления муниципальной услугой 63,03% посетителей, не согласны с данным утверждением – 38,2% респондентов.
* Параметр «Качество предоставленной муниципальной услуги» удовлетворительный – 76,4%.
* респонденты получили услугу в установленные сроки и в полном объеме в 74% случаях, 33,2% респондентов остались недовольны;
* удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги 74,1% респондентов, при этом отрицательный показатель равен 33,2%.

**4.4. Выявление наличия фактов взимания платы за предоставление муниципальной услуги**

За 2022 год два респондента (5,8%) ответили, что обращались по поводу данного нарушения в компетентные органы, но учитывая тот факт, что надзорными органами и Администрацией Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района не проводились проверки по фактам взимания платы за предоставление муниципальной услуги, можно считать данный показатель не объективным.

**Предлагаемые организационные выводы:**

1. Довести результаты опроса о качестве предоставления муниципальных услуг до профильных подразделений и органов Администрации муниципального района для учета в работе.
2. Разместить результаты опроса на официальном сайте органов власти Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

*Приложение 1*

**Методика проведения анализа результатов изучения мнения населения**

1. Степень удовлетворенности качеством предоставленной муниципальной услуги в целом, рассчитывается по следующей формуле.

Куд(%) = ( К1(%)+К2(%) +…. К12(%) ): 12, где

* Куд(%) – степень удовлетворенности качеством предоставленной муниципальной услуги
* К1(%) – Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Муниципальные служащие (специалисты), предоставляющие муниципальную услугу, были компетентными и добросовестными»
* К2 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Муниципальные служащие (специалисты), предоставляющие муниципальную услугу, были вежливыми и внимательными»
* К3 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Очередь к муниципальным служащим (специалистам) за получением муниципальной услуги отсутствовала»
* К4 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Я получил(а) полную информацию о том, как мне получить муниципальную услугу»
* К5 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Я считаю, что правила и порядок предоставления муниципальных услуг понятны»
* К6 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Я знаком(а) с регламентом предоставления муниципальной услуги»
* К7 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Обстановка в месте обслуживания была комфортной (уютная обстановка, хороший температурный режим, оптимальное освещение)»
* К8 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Месторасположение органа исполнительной власти (организации, учреждения, пункта), представляющего муниципальную услугу, было удобным»
* К9 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «График работы удобен для посетителей»
* К10 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Я получил(а) услугу в установленные сроки»
* К11 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Я получил(а) услугу в полном объеме»
* К12 (%) - Процент ответов (Да, абсолютно согласен (согласна), Да, скорее согласен (согласна)) по пункту опросного листа «Я удовлетворен(а) качеством полученной муниципальной услуги»
1. Степень удовлетворенности граждан операционными действиями муниципальных служащих (специалистов) при оказании муниципальной услуги рассчитывается путем сложения одноименного «К» по всем предоставленным муниципальным услугам и делением на количество ответов.

*Приложение 2*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование муниципальной услуги | Коэффициент удовлетворенности |
| % удовлетворенности | % неудовлетворенности |
|  | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 97,2 | 2,7 |
|  | Представление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 91,6 | 8,3 |
|  | Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 100 | - |
|  | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории ТДНМР, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | 8,3 | 83,3 |
|  | Представление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 27,7 | 55,5 |
|  | О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования ТДНМР, по договорам коммерческого найма | 58,3 | 39,5 |
|  | Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива ТДНМР | 89,7 | 7,6 |
|  | Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района «Почетный гражданин Таймыра» | 0 | 100 |
|  | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 100 | - |
|  | О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных помещений специализированного жилищного фонда ТДНМР | 81,2 | 8,3 |
|  | Принятие решения о предоставлении земельного участка в аренду без проведения торгов  | 25 | 75 |
|  | Принятие решения о проведении аукциона по продаже земельного участка либо аукциона на право заключения договора аренды земельного участка  | 100 | - |
|  | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в собственности ТДНМР и предназначенных для сдачи в аренду | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов культурного наследия, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в эксплуатацию, если при проведении строительства, реконструкции, работ по сохранению таких объектов затрагивались их конструктивные и другие характеристики надежности и безопасности объектов | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов культурного наследия, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, если при проведении работ по сохранению таких объектов затрагиваются конструктивные и другие характеристики надежности и безопасности объектов | нет голосов |
|  | Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало |
|  | Принятие решения о предоставлении в собственность бесплатно земельного участка многодетным гражданам | нет голосов |
|  | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» муниципальной программы «Улучшение жилищных условий отдельных категорий граждан Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» | нет голосов |
|  | Возмещение части затрат на оплату электрической энергии, вырабатываемой дизельными электростанциями, израсходованной для освещения и отопления гаражей | нет голосов |
|  | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | нет голосов |
|  | Принятие решения о предоставлении в собственность гражданину земельного участка для индивидуального жилищного строительства бесплатно | нет голосов |
|  | Принятие решения о предоставлении земельных участков в безвозмездное пользование | нет голосов |
|  | Принятие решения о предоставлении земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | нет голосов |
|  | Предварительное согласование предоставления земельных участков | нет голосов |
|  | Зачисление в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов |
|  | Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории ТДНМР, в каникулярное время | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, расположенных на территории двух и более поселений в границах Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов |
|  | Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории двух и более поселений в границах Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов |
| Итого: | удовлетворительный | 72,6% |