|  |
| --- |
| «УТВЕРЖДАЮ» |
| Глава Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района |
| С.А. Ткаченко |
|  |

**Отчет**

**по итогам изучения мнения населения**

**Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района**

**о качестве оказания муниципальных услуг**

**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 13 ноября по 11 декабря 2017 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 161 человек, однако, при подведении результатов опроса, учитывалось мнение только 141 (87,6%) респондентов, т.к. голосование граждан по некоторым услугам не учитывалось, в связи с отсутствием обращений за услугой в 2017 году.

Так, по информации органов и структурных подразделений Администрации муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги населению, в 2017 году не поступило ни одного обращения по следующим услугам:

• выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района;

• выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района;

• 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;

• 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;

• предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в собственности Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района и предназначенных для сдачи в аренду;

• возмещение части затрат на оплату электрической энергии, вырабатываемой дизельными электростанциями, израсходованной для освещения и отопления гаражей.

В 2016 году также не поступало обращений по пяти муниципальным услугам.

Необходимо отметить, что в интернет-опросе приняли участие только жители МО «Город Дудинка».

Более 64,5% респондентов выбрало для оценки муниципальные услуги, предоставляемые Управлением образования и подведомственными ему муниципальными учреждениями.

**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 2017 году составляет 85,5% (2016 год – 76,2%), что соответствует показателю «средний», в то время как в прошлом году он соответствовал показателю «удовлетворительный». Уровень неудовлетворенности по сравнению с прошлым годом снизился на 2,4% и составил 4,9% (2016 – 7,3%).

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

*Удовлетворенность качеством предоставления МУ структурными подразделениями и органами Администрации муниципального района*

Согласно проведенному опросу, можно утверждать, что качество муниципальных услуг, предоставляемых Отделом по миграционной и жилищной политике, повысилось на 31,7%. Также данный показатель вырос по линии Управления образования, здесь рост удовлетворенности составил 3,1%.

***Результаты удовлетворенности качеством муниципальных услуг, предоставляемых органами и структурными подразделениями Администрации муниципального района и муниципальными учреждениями им подведомственными***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа, подразделения  Администрации муниципального района | коэффициент удовлетворенности | | | | 2016-2017 |
|  | **2017 год** | | **2016 год** | |
| Управление образования | средний | 88,8% | средний | 85,7% | ↑3,1 |
| Таймырский архив | средний | 89,7% | средний | 90,3% | ↓0,6 |
| Управление транспорта, информатизации и связи | удовлетворительный | 80% | средний | 85,7% | ↓5,7 |
| Отдел по миграционной и жилищной политике | средний | 89,8% | низкий | 58,1% | ↑31,7 |
| Управление социальной защиты населения | низкий | 50% | низкий | 50% | - |
| Управление имущественных отношений | обращений не поступало | | | | |
| Управление развития инфраструктуры | обращений не поступало | | | | |
| Управление муниципального заказа и потребительского рынка | обращений не поступало | | услуга введена в 2017 г. | | - |
| Среднее значение | | | | | ↑14,3 |

Снижение качества предоставления муниципальных услуг наблюдается у МКУ «Таймырский архив» и Управления транспорта, информатизации и связи Администрации района на 0,6% и 5,7 % соответственно.

*Удовлетворенность качеством предоставления конкретной услуги*

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

* 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 муниципального района (97,4%, при 1,3 % неудовлетворенности). В опросе участвовало 13,5% респондентов;
* Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района (98,1%, при 1,9% неудовлетворенности). В опросе участвовало 6,4% респондентов.

Наибольший уровень неудовлетворенности качеством предоставления муниципальной услуги в 2017 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 – 10% (2016 – 14,6%). В опросе участвовало 7,1% респондентов;
* О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, по договорам коммерческого найма – 8,3%(2016 – 12,5%). В опросе также участвовало 7,1% респондентов;
* Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в каникулярное время – 6,3% (2016 – 3,3%). В опросе участвовало 8,5% респондентов;
* 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 – 6,3% (2016 – 7,4%). В опросе участвовало 14,2% респондентов;

***Результаты опроса населения по качеству предоставления муниципальных услуг в 2017 году (в целом по району)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги | Коэффициент удовлетворенности | | | | Рейтинг услуги | |
| *2017* | | *2016* | |
| 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 | средний | 84,6% | средний | 86,3% | ↓1,7 | 9 |
| 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 | 97,4% | средний | 86,3% | ↑11,1 | 2 |
| Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | средний | 89,1% | высокий | 97,7% | ↓8,6 | 5 |
| Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | удовлетворительный | 80% | вызывающий беспокойство | 69,8% | ↑10,2 | 12 |
| 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 | средний | 88,6% | обращений не поступало | | - | 7 |
| Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в каникулярное время | средний | 84,0% | высокий | 91,7% | ↓7,7 | 10 |
| Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 98,1% | средний | 82,3% | ↑15,8 | 1 |
| Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района «Почетный гражданин Таймыра» | низкий | 50% | низкий | 50% | - | 13 |
| Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | средний | 89,7% | средний | 90,3% | ↓0,6 | 4 |
| Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | удовлетворительный | 80% | средний | 85,7% | ↓5,7 | 11 |
| 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» | средний | 88,9% | низкий | 47,9% | ↑41 | 6 |
| О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, по договорам коммерческого найма | средний | 85% | низкий | 56,3% | ↑28,7 | 8 |
| О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных помещений специализированного жилищного фонда Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 95,4% | вызывающий беспокойство | 70% | ↑25,4 | 3 |
| Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в собственности Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района и предназначенных для сдачи в аренду | обращений не поступало | | | | | |
| Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало | | | | | |
| 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 | обращений не поступало | | | | | |
| 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 | обращений не поступало | | | | | |
| Возмещение части затрат на оплату электрической энергии, вырабатываемой дизельными электростанциями, израсходованной для освещения и отопления гаражей | обращений не поступало | | введена в 2017г. | | - | |
| Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало | | введена в 2017г. | | - | |
| Итого: | удовлетворительный | 85,5% | удовлетворительный | 76,2% | ↑9,3 | |

Наименьшее снижение качества отмечено по следующим МУ:

* «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» – снижение на 0,6% (2017 год – 89,7%, 2016 год- 90,3%).
* «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» - снижение на 1,7% (2017 – 84,6%, 2016 – 86,3%).

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 снизилась на 1,7%, а недовольство качеством предоставленной муниципальной услуги выросло на 5,8%.

* «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 высокий показатель – 97,4%. Также высокие показатели отмечены по всем параметрам, самый низкий из них составляет 94,7% – качество условий при получении муниципальной услуги.

* «Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» - коэффициент удовлетворенности 89,2%.

10% из числа опрошенных были недовольны условиями предоставления МУ, что и сказалось на снижении удовлетворенности жителей полученной услугой на 8,5 %.

* «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

Как отметили получатели муниципальной услуги, участвовавшие в опросе, качество предоставления повысилось по сравнению с прошлым годом на 18,4%. Однако 13,3% опрошенных остались недовольны качеством предоставления услуги, но это на 11,7% меньше чем в 2016 году.

* «Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в каникулярное время»

Согласно проведенному опросу, недовольство граждан возросло на 2,9%. Основные проблемы, с которыми столкнулись северяне – недостаточное качество обслуживания при получении муниципальной услуги и качество информирования об условиях получения муниципальной услуги. Негативно по данным параметрам высказались 8,3% опрошенных.

* «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»

Как отмечают участники опроса, качество предоставления услуги по сравнению с прошлым годом улучшилось на 7,6%, а общая неудовлетворенность услугой уменьшилась на 10,1%.

* «Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района»

Данная услуга имеет наибольший коэффициент удовлетворенности – 98,1%, что на 15,8 пунктов превышает показатели прошлого года. 100% респондентов отметили отличное качество информирования и качество предоставленной муниципальной услуги.

* «Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района «Почетный гражданин Таймыра»

Второй год подряд удовлетворенность данной услугой составляет 50% по всем параметрам, при отсутствии негативных показателей.

* «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района»

Согласно результатам опроса, наблюдается незначительное снижение коэффициента удовлетворенности на 0,5%. 5,1% респондентов отметили неудобный график получения муниципальной услуги.

* «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района»

По всем параметрам данной услуги наблюдается снижение показателя удовлетворенности на 5,7%. Коэффициент неудовлетворенности второй год составляет 0%.

* «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» и «О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, по договорам коммерческого найма»

Согласно итогам опроса, наблюдается высокий рост коэффициента удовлетворенности по сравнению с 2016 годом – на 41% и 28,7% соответственно. Если по первой услуги в отчетном году отсутствуют негативные отзывы, то по второй – показатель неудовлетворенности снизился на 4,2%.

* «О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных помещений специализированного жилищного фонда Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» - коэффициент удовлетворенности «высокий» - 95,4%.

Согласно опросу, наблюдается значительное повышение качества предоставления услуг на 40%, и в 2017 году он составил 100%. Респонденты отмечают, что они не знакомы с регламентом предоставления услуги, правила и порядок предоставления МУ не понятны, график приема неудобен. Однако, наблюдается снижение коэффициента неудовлетворенности на 11,3%.

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

Согласно результатам опроса в 2017 году наблюдается рост удовлетворенности населения муниципального района по всем параметрам качества предоставления муниципальных услуг. В данный показатель входит качество обслуживания, качество информирования, качество условий и качество предоставленной муниципальной услуги.

* Параметр «Качество обслуживания при получении муниципальной услуги» - средний (87,7%, что на восемь пунктов выше, чем в 2016 году)
* муниципальные служащие (специалисты), предоставляющие муниципальную услугу, были компетентными и добросовестными в 88,7% случаев (2016 год - 79,7%), высказали недовольство качеством обслуживания 2%, что 0,7% ниже показателя предыдущего года;
* 88,9% (2016 год – 78,1%) посетителей отметили внимательность, вежливость, тактичность специалистов, неудовлетворенны отношением специалистов – 1,8% (2016 год – 4,8%) опрошенных;
* очередь к муниципальным служащим (специалистам) за получением муниципальной услуги отсутствовала в 85,6% случаях (2016 год – 81,4%), наличие очереди отметили 4% респондентов, что на 2,5% меньше чем в 2016 году.

* Параметр «Качество информирования об условиях получения муниципальной услуги» – средний (84,9%) в то время как в прошлом году данный показатель был удовлетворительным (78,2%)
* полную информацию о муниципальной услуге получили 85,7% (2016 год – 79,3%) респондентов, в то время как 4,1% опрошенным информация была предоставлена не в полном объеме (2016 год- 3,2%);
* 85% (2016 год – 80,1%) опрошенных считают, что правила и порядок предоставления муниципальной услуги понятны, 6% было сложно разобраться (2016 год – 4,8%);
* отметили, что знакомы с регламентом предоставления муниципальной услуги – 84,1% (2016 год – 75,3%).
* Параметр «Качество условий при получении муниципальной услуги при условии получения услуги в организации, учреждении, пункте» - средний (83,1%)(2016 год- 74,1% – удовлетворительный)
* 85,6% (2016 год – 74,2%) считают обстановку в месте обслуживания комфортной, 1,4% (2016 год – 4,5%) респондентов с этим не согласны;
* месторасположение органа исполнительной власти (организации, учреждения), представляющего муниципальную услугу, было удобным для 82,8% (2016 год – 72,2%) получателей услуг, в то время как 4,6% (2016 год – 7,6%) – не согласны с данным утверждением;
* остались довольны графиком предоставления МУ 81% (2016 год – 75,9%) посетителей, совершенно не согласны с данным утверждением – 8,1 (2016 год – 5,5%).
* Параметр «Качество предоставленной муниципальной услуги» – средний – 86,1% (2016 год - удовлетворительный (72,7%))
* получили услугу в установленные сроки и в полном объеме 87,3% и 85,2% (2016 год – 74,6% и 69,3%) опрошенных соответственно;
* удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги 85,7% (2016 год – 74,4%) респондентов. Свое недовольство качеством оказания муниципальной услуги высказали 2,7% (2016 год – 6,9%) опрошенных.

Необходимо отметить, что если в 2016 году основное недовольство получателей МУ касалось месторасположения органа исполнительной власти (организации, учреждения), представляющего муниципальную услугу, незнания регламента предоставления муниципальной услуги, а также несвоевременное и в неполном объеме получение услуги, то в 2017 году недовольство вызывало непонятность правил и порядка предоставления муниципальной услуги, незнания регламента и неудобный график работы органа исполнительной власти (организации, учреждения).

Также можно констатировать повышение всех параметров качества предоставления МУ от 6,7% до 13,4%.

Так качество обслуживания повысилось на 8% по сравнению с 2016 годом, качество информирования об условиях получения МУ – на 6,7%.

Наблюдается повышение и качества условий (обстановка, месторасположение, график) в организации, учреждении, пункте при получении МУ на 9%, чем в 2016 году.

Повышение параметра качество предоставления МУ самое большое, так в 2017 году оно составило 86,1%, что на 13,4% выше показателей 2016 года.

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

За 2017 год 100% опрошенных отметили, что им неизвестны случаи взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальных услуг. В прошлом году один респондент (0,96%) ответил, что обращался по поводу 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 | МО «Город Дудинка» | | | Неудовлетворенность, % | | | Рейтинг Управления | |
| *2016* | | *2017* | *2016* | | *2017* | *2016* | *2017* |
|  | 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 | 86,3%(17) | | 84,6%(20) | 7,4% | | 6,3% | 85,7% | 88,8% |
|  | 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 | 86,3%(14) | | 97,4%(19) | 1,8% | | 1,3% |
|  | Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 97,7%(11) | | 89,1%(10) | 1,6% | | 5,8% |
|  | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | 69,8%(8) | | 80%(10) | 14,6% | | 10% |
|  | 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 | обращений не поступало | | 88,6%(11) | обращений не поступало | | 3,8% |
|  | Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в каникулярное время | 91,7%(10) | | 84,0%(12) | 3,3% | | 6,3% |
|  | Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 82,3%(8) | | 98,1%(9) | 5,2% | | 1,8% |
|  | Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 90,3%(12) | | 89,7%(13) | 0% | | 1,3% | 90,3% | 89,7% |
|  | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 85,7%(7) | | 80%(5) | 0% | | 0% | 85,7% | 80% |
|  | 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» | 47,9%(4) | | 88,9%(9) | 4,2% | | 0% | 58,1% | 89,8% |
|  | О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, по договорам коммерческого найма | 56,3%(4) | | 85%(10) | 12,5% | | 8,3% |
|  | О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных помещений специализированного жилищного фонда Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 70%(5) | | 95,4%(9) | 15% | | 3,7% |
|  | Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района «Почетный гражданин Таймыра» | 50%(4) | | 50%(4) | 0% | | 0% | 50% | 50% |
|  | Возмещение части затрат на оплату электрической энергии, вырабатываемой дизельными электростанциями, израсходованной для освещения и отопления гаражей | введена в 2017г. | | обращений не поступало | введена в 2017г. | | обращений не поступало |
|  | Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | введена в 2017г. | | обращений не поступало | введена в 2017г. | | обращений не поступало | - | - |
|  | 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 | обращений не поступало | | | | | | | |
|  | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в собственности Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района и предназначенных для сдачи в аренду | обращений не поступало | | | | | | | |
|  | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало | | | | | | | |
|  | 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 | обращений не поступало | | | | | | | |
|  | *Итого:* | 76,2%(104) | 85,5%(141) | | 7,3% | 4,9% | | *-* | *-* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование муниципальной услуги | Неудовлетворенность,% | | 2016-2017 гг. |
| *2016* | *2017* |
|  | 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 | 7,4% | 6,3% | ↓1,1 |
|  | 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 | 1,8% | 1,3% | ↓0,5 |
|  | Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 1,6% | 5,8% | ↑4,2 |
|  | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | 14,6% | 10% | ↓4,6 |
|  | 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 | обращений не поступало | 3,8% | - |
|  | Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в каникулярное время | 3,3% | 6,3% | ↑3 |
|  | Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 5,2% | 1,8% | ↓3,4 |
|  | Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района «Почетный гражданин Таймыра» | 0% | 0% | - |
|  | Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 0% | 1,3% | ↑1,3 |
|  | Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 0% | 0% | - |
|  | 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» | 4,2% | 0% | ↓4,2 |
|  | О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, по договорам коммерческого найма | 12,5% | 8,3% | ↓4 |
|  | О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных помещений специализированного жилищного фонда Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 15% | 3,7% | ↓11,3 |
|  | 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 | 0% | обращений не поступало | - |
|  | 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 | 0% | обращений не поступало | - |
|  | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в собственности Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района и предназначенных для сдачи в аренду | обращений не поступало | | |
|  | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало | | |
|  | Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | введена в 2017 году | обращений не поступало | - |
|  | Возмещение части затрат на оплату электрической энергии, вырабатываемой дизельными электростанциями, израсходованной для освещения и отопления гаражей | введена в 2017 году | обращений не поступало | - |
|  | Итого: | 7,3% | 4,9% | ↓2,4 |

*,где:*

*1 – 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;*

*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;*

*3 – Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района;*

*4 – Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости;*

*5 – 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;*

*6 – Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в каникулярное время;*

*7 – Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района;*

*8 – Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района «Почетный гражданин Таймыра»;*

*9 – Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района;*

*10 – Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района;*

*11 – 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»;*

*12 – О включении граждан в список на предоставление жилых помещений, входящих в состав муниципального жилищного фонда коммерческого использования Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, по договорам коммерческого найма;*

*13 – О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных помещений специализированного жилищного фонда Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.*