**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 1 ноября по 30 ноября 2019 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 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 36 человек, однако, при подведении результатов опроса, учитывалось мнение только 29 (80,5%) респондентов, т.к. голосование граждан по некоторым услугам не учитывалось, в связи с отсутствием обращений за услугой в 2019 году.

Так, по информации органов и структурных подразделений Администрации муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги населению, в 2019 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;

• принятие решения о предоставлении в собственность бесплатно земельного участка многодетным гражданам.

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

Более 55% респондентов выбрало для оценки муниципальные услуги, предоставляемые отделом по миграционной и жилищной политики Администрации муниципального района.

**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 2019 году составляет 92,9%, что соответствует показателю «высокий».

Результаты удовлетворенности и неудовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг представлены в Приложении 1.

*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 (100%). В опросе участвовало 6,8% респондентов;
* Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района (100%). В опросе участвовало 3,4% респондентов;
* 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" (100%). В опросе участвовало 16,8% респондентов;

Наибольший уровень неудовлетворенности качеством предоставления муниципальной услуги в 2019 году респонденты высказали в отношении МУ:

* 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 – 31,2%. В опросе участвовало 13,3% 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 – 14,2%. В опросе участвовало 23,3% респондентов;

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

***в 2019 году***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги | Коэффициент удовлетворенности | |
| *2019* | |
| 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 | вызывающий  беспокойство | 68,7% |
| 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 | высокий | 100% |
| Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 100% |
| Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 98,6% |
| 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" | высокий | 100% |
| 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 | 85,7% |
| О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных жилых помещений специализированного жилищного фонда Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | высокий | 97,9% |
| Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | нет голосов | |
| 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 | нет голосов | |
| Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в каникулярное время | нет голосов | |
| Зачисление в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов | |
| Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района "Почетный гражданин Таймыра" | нет голосов | |
| Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов | |
| Представление информации о текущей успеваемости учащегося на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | нет голосов | |
| Принятие решения о предоставлении земельных участков в собственность за плату без проведения торгов | 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 | |
| Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало | |
| Возмещения части затрат на оплату электрической энергии, вырабатываемой дизельными электростанциями, израсходованной для освещения и отопления гаражей | 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 | |
| Принятие решения о предоставлении в собственность бесплатно земельного участка многодетным гражданам | обращений не поступало | |
| Принятие решения о предоставлении гражданину земельного участка для индивидуального жилищного строительства бесплатно в случаях, предусмотренных законами Красноярского края | обращений не поступало | |
| Принятие решения о предоставлении земельных участков в безвозмездное пользование | обращений не поступало | |
| Принятие решения о предоставлении земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | обращений не поступало | |
| Предварительное согласование предоставления земельных участков | обращений не поступало | |
| Выдача разрешения на использование земельных участков, без предоставления земельных участков и установления сервитутов | обращений не поступало | |
| Принятие решения о установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в муниципальной собственности Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало | |
| Принятие решения о проведении аукциона по продаже земельного участка либо аукциона на право заключения договора аренды земельного участка | обращений не поступало | |
| Принятие решения о предоставлении земельного участка в аренду без проведения торгов | обращений не поступало | |
| Итого: | средний | 92,9% |

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 – 68,7%, 3,3% опрошенных в 31,2% случаях 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 высокий показатель – 100%.

* «Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района» коэффициент удовлетворенности высокий – 100%.
* «Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района».

Согласно опросу, коэффициент удовлетворенности имеет высокий показатель – 98,6%.

* 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».

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 Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, по договорам коммерческого найма.

Согласно результатам опроса, удовлетворенность населения предоставлением данной услуги имеет показатель – 85,7%, 3,3% опрошенных в 14,2% случаях остались недовольны качеством предоставления услуги.

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

Согласно опросу, коэффициент удовлетворенности данной услугой имеет высокий показатель – 97,9%.

**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» высокий – 91,7%.
* муниципальные служащие (специалисты), предоставляющие муниципальную услугу, были компетентными и добросовестными в 94,3% случаях, 6,8% респондентов остались недовольны;
* 93,1% посетителей отметили внимательность, вежливость, тактичность специалистов, при этом отрицательный показатель равен 5,6%;
* очередь к муниципальным служащим (специалистам) за получением муниципальной услуги отсутствовала в 86,3% случаях, наличие очереди отметили 17,2% респондентов.

* Параметр «Качество информирования об условиях получения муниципальной услуги» высокий – 95,06%.
* полную информацию о муниципальной услуге респонденты получили в 94,3% случаях, в то время как в 5,6% случаев опрошенные остались недовольны;
* в 93,1% опрошенных считают, что правила и порядок предоставления муниципальной услуги понятны, было сложно разобраться 6,8% респондентов.
* отметили, что знакомы с регламентом предоставления муниципальной услуги в 96,4% случаях, при этом отрицательный показатель равен 3,5%.
* Параметр «Качество условий при получении муниципальной услуги при условии получения услуги в организации, учреждении, пункте» высокий – 90,8%.
* в 90,8% случаях опрошенные считают обстановку в месте обслуживания комфортной, 10,3% респондентов с этим не согласны;
* месторасположение органа исполнительной власти (организации, учреждения), представляющего муниципальную услугу, было удобным для 93,1% получателей услуг, в то время как в 7,1% случаях респонденты не согласны с данным утверждением;
* остались довольны графиком предоставления муниципальной услугой 86,2% посетителей, совершенно не согласны с данным утверждением – 13,7% респондентов.
* Параметр «Качество предоставленной муниципальной услуги» высокий – 94,3%.
* респонденты получили услугу в установленные сроки и в полном объеме в 94,3% случаях, 3,4% респондентов остались недовольны;
* удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги 93,1% респондентов, при этом отрицательный показатель равен 5,6%.

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

За 2019 год два респондента (6,8%) ответили, что обращались 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*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги | МО «Город Дудинка» | | |
| 2019 год | | |
| % 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 | 68,75 | 31,25 | |
| 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 | 100 | - | |
| Зачисление в муниципальные общеобразовательные учреждения, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 100 | - | |
| Представление информации о текущей успеваемости учащегося на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | нет голосов | | |
| 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 | нет голосов | | |
| Предоставление информации об организации отдыха детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, в каникулярное время | нет голосов | | |
| Зачисление в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | нет голосов | | |
| Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящегося в собственности Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района 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 | обращений не поступало | | |
| Назначение ежемесячной денежной выплаты лицам, удостоенным почетного звания Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района "Почетный гражданин Таймыра" | нет голосов | | |
| Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов архива Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | Нет голосов | | |
| Выдача специального разрешения на перевозку тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза по дорогам Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 98,6 | | 1,3 |
| 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" | 100 | | - |
| 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 | 85,7 | | 14,2 |
| О включении граждан в список, нуждающихся в предоставлении служебных жилых помещений специализированного жилищного фонда Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | 97,9 | | 2,08 |
| Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало | | |
| Возмещение части затрат на оплату электрической энергии, вырабатываемой дизельными электростанциями, израсходованной для освещения и отопления гаражей | обращений не поступало | | |
| Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | нет голосов | | |
| Принятие решения о предоставлении в собственность бесплатно земельного участка многодетным гражданам | обращений не поступало | | |
| Принятие решения о предоставлении гражданину земельного участка для индивидуального жилищного строительства бесплатно в случаях, предусмотренных законами Красноярского края | обращений не поступало | | |
| Принятие решения о предоставлении земельных участков в безвозмездное пользование | обращений не поступало | | |
| Принятие решения о предоставлении земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | обращений не поступало | | |
| Предварительное согласование предоставления земельных участков | нет голосов | | |
| Принятие решения о предоставлении земельных участков в собственность за плату без проведения торгов | обращений не поступало | | |
| Выдача разрешения на использование земельных участков, без предоставления земельных участков и установления сервитутов | обращений не поступало | | |
| Принятие решения о установлении сервитута в отношении земельного участка, находящегося в муниципальной собственности Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района | обращений не поступало | | |
| Принятие решения о проведении аукциона по продаже земельного участка либо аукциона на право заключения договора аренды земельного участка | нет голосов | | |
| Принятие решения о предоставлении земельного участка в аренду без проведения торгов | нет голосов | | |
| Итого: | 92,9% | 7% | |