**ОТЧЕТ**

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**на территории Дальнегорского городского округа**

**за 1 квартал 2016 года**

**РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

**Глава 1. Правовые основания проведения мониторинга**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории Дальнегорского городского округаза1 квартал 2016 года проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 27.07.2010№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 12 .04.2011 №117;

- Постановлением администрации Дальнегорского городского округа от 31.05.2011 № 363-па «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Дальнегорском городском округе».

**Глава 2. Цели и задачи мониторинга**

Целями проведения мониторинга являются:

1) анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение конечного результата муниципальной услуги;

2) оптимизация и повышение качества предоставления муниципальных услуг на территории Дальнегорского городского округа;

3) оценка практики предоставления муниципальных услуг и анализа соблюдения стандартов их предоставления;

4) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг на территории городского округа, результативности мер по их улучшению.

Основными задачами проведения мониторинга являются:

1) сбор информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг;

2) выявление значений параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг и их сопоставление с нормативно установленными значениями параметров;

3) выявление и систематизация проблем качества и доступности муниципальных услуг.

**Глава 3. Объект, предмет мониторинга**

**Объектом мониторинга** являются наиболее массовые, социально значимые муниципальные услуги, предоставляемые органами администрации Дальнегорского городского округа.

В рамках мониторинга за 1 квартал 2016года на территории Дальнегорского городского округа органами администрации городского округа проводилось исследование по 27 муниципальным услугам (61,4,0% от общего количества). Всего за 1 квартал 2016 года по муниципальным услугам для граждан проведено анкетирование 3375респондентов.

Полный перечень исследуемых услуг приведен в приложении 1.

**Предметом мониторинга** является качество и доступность муниципальных услуг, предоставляемых органами администрации Дальнегорского городского округа и эффективность процесса их оказания для потребителей.

**Субъектами (участниками)** мониторинговой деятельности выступили:

1. архивный отдел администрации Дальнегорского городского округа;

2. управление образованияадминистрации Дальнегорского городского округа;

3. управление муниципального имуществаадминистрации Дальнегорского городского округа;

4. отдел архитектуры и строительстваадминистрации Дальнегорского городского округа;

5. отдел жизнеобеспеченияадминистрации Дальнегорского городского округа;

6. МАУ Дальнегорского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ»)

**Глава 4. Этапы выполнения мониторинга**

**Первый этап**

- проведение добровольного интервьюирования и анкетирования заявителей о качестве услуг, предоставляемых органами администрации Дальнегорского городского округа с заполнением заявителями анкет оценки качества предоставления муниципальных услуг по утвержденной форме.

**Второй этап**:

- обработка и оценка заполненных анкет;

- подготовка отчета о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории городского округа за 1 квартал 2016 года.

**Глава 5. Область  применения результатов мониторинга**

Результаты мониторинга планируется использовать для повышения качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Дальнегорского городского округа.

**РАЗДЕЛ II. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ДАЛЬНЕГОРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗА 1 КВАРТАЛ 2015 ГОДА**

**Глава 6. Основные показатели соблюдения**

**стандартов обслуживания заявителей по муниципальным услугам**

В соответствии с Постановлением администрации Дальнегорского городского округа от 31.05.2011 № 363-па «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Дальнегорском городском округе» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей были включены следующие параметры услуг:

1.Качество инфраструктуры связанной с получением услуги:

- условия ожидания приема;

- комфортность помещений;

-удобство графика работы с посетителями;

- длительность ожидания приема;

- доступность и понятность справочной информации.

2.Качество взаимодействия с поставщиком услуги:

- продолжительность приема;

- внимательность и вежливость сотрудников;

- качество предоставляемой муниципальной услуги в целом.

Задача оценки данных параметров была заложена в формулировках вопросов в анкете заявителей.

**Глава 7. Основные результаты исследования качества предоставления муниципальных услуг.**

В целом по Дальнегорскому городскому округу респонденты оценивают качество инфраструктуры связанной с получением муниципальной услуги на 4,78балла по 5-ти бальной системе. Рассматривая данный показатель по объектам мониторинга видно, что достаточно высоко респонденты оценили инфраструктуру архивного отдела администрации Дальнегорского городского округа –5,0 баллов и МАУ «МФЦ» –4,91балла.

Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг по объектам мониторинга приведен в приложении 2.

Рассмотримфактор удовлетворенности качества инфраструктуры связанной с муниципальной услугой по показателям.

1.Удовлетворенность получателя, условиями ожидания приема – средний балл 4,77:

Лучшие условия получатели услуг отмечают в архивном отделе - 5,0 баллов, хуже всех условия по ожиданию приема в отделе архитектуры и строительства - 4,5 балла.

2.Удовлетворенность получателя, уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга - средний балл 4,67:

Лучшие условия получатели услуг отмечают в архивном отделе - 5,0 баллов, хуже всех условия по уровню комфортности оснащения в управлении образования в части учреждений дополнительного образования - 4,2 балла.

3.Удовлетворенность получателя, удобством графика работы с посетителями-средний балл 4,81:

Достаточно высоко оценивают респонденты удобство графика работы в МАУ «МФЦ» и архивном отделе по 5 баллов соответственно, ниже всех данный показатель сложился в управлении образования в части учреждений дополнительного образования - 4,3 балла.

4.Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приёма- средний балл 4,89:

Достаточно высоко оценивают респонденты ожидание приёма в МАУ «МФЦ», архивном отделе и отделе жизнеобеспечения по 5 баллов соответственно, ниже всех данный показатель сложился в управлении образования в части учреждений дополнительного образования - 4,7 балла.

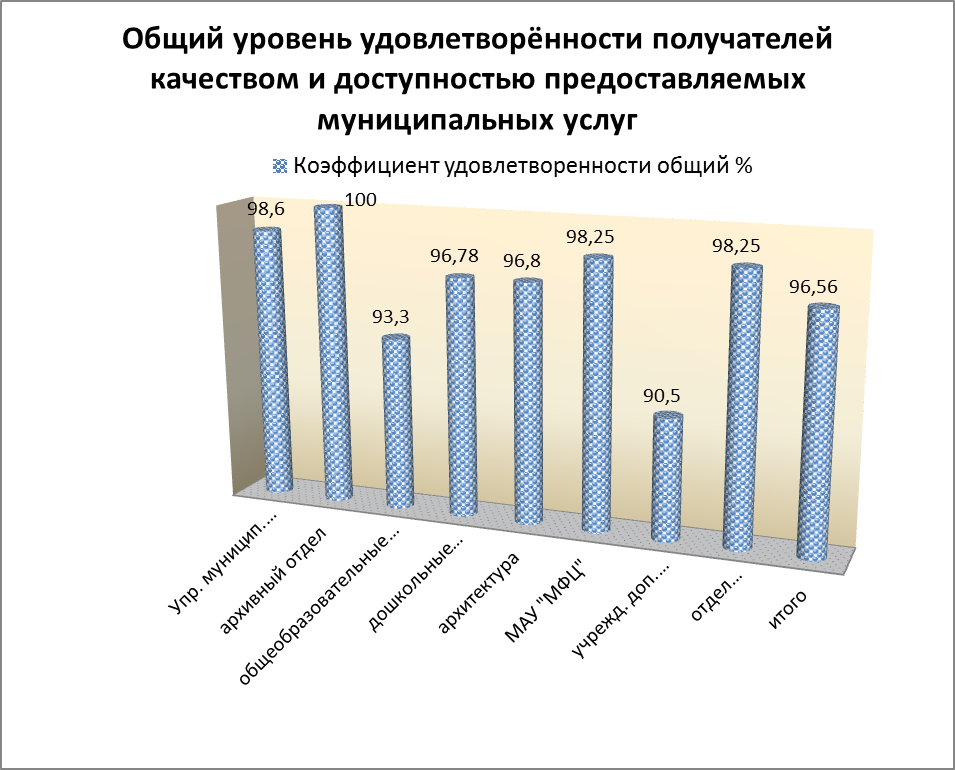
Удовлетворенности качеством взаимодействия с поставщиком услуг в целом по городскому округу оценивают на 4,88 баллов.Рассматривая данный показатель по объектам мониторинга видно, что достаточно высоко респонденты оценили качество взаимодействия архивного отдела, отдела архитектуры и строительства – 5 балловуправление имуществом – 4,99 балла.

Рассматривая данный факторпо всем показателямотмечается, что респонденты удовлетворены продолжительностью приема, вежливостью и внимательностью, компетентностью и качеством оказания услуг отделом архитектуры, архивным отделом на 5 баллов. Ниже всех показатели в управлении образования в части учреждений общеобразовательных образования - 4,66 балла.

По результатам проведения мониторинга был подсчитан общий коэффициент удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг (Kуд), значение которого составило 96,56%. При этом наибольшая удовлетворенность граждан качеством полученных услуг отмечена в архивном отделе (100 %),наименьшая – в учреждениях дополнительного образования(90,5 %).

Для оценки общего уровня удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой услуги согласно данных приложения 2, рассчитан коэффициент удовлетворенности в целом и по объектам мониторинга, результаты которого отражены на графике №1.

График № 1



Большинство респондентов удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставленияуслуги, размещенной на информационных стендах.

**РАЗДЕЛ III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ**

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг на территории Дальнегорского городского округа за 1 квартал 2016 года можно сделать следующие выводы:

1. Для получения муниципальной услуги большинство заявителей обращаются в орган муниципальной власти 1 - 3 раза. Это соответствует в целом требованиям к количеству обращений в орган администрации горского округа для получения одной муниципальной услуги.

2. Заявителями в целом отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 4,83 балла (по 5-бальной шкале), т.е. степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг составляет 96,56%.

4.Необходимоотметить тот факт, что опрошенные в целом удовлетворены детальностью и доступностью информациио порядке предоставления муниципальной услуги, размещённой на информационных стендах. Можно сделать вывод, что информация о муниципальных услугах размещена на информационных стендах достаточно полно и детально.

**РАЗДЕЛ IV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ДАЛЬНЕГОРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

В результате проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявлены следующие проблемы:

1. Ряд опрошенных граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, отметили необходимость проведения ремонта в помещениях и обустройства прилегающих территорий.
2. Обеспечение наличия элементов доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в местах предоставления услуг.

Предложения по повышению качества предоставления муниципальных услуг:

Мониторинг должен проводиться организациями, не зависимыми от органов местного самоуправления, чьи муниципальные услуги являются объектом мониторинга для повышения качества предоставления муниципальных услуг, осуществления контроля параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Глава Дальнегорского

городского округа И.В.Сахута

С.Н. Башкирёва, 8(42373)3-21-40

Приложение 1

Муниципальные услуги, предоставляемые физическим и юридическим лицам:

1. Предоставление земельных участков находящихся в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов
2. Предоставление земельных участков находящихся в собственности и в ведении Дальнегорского городского округа, гражданам для индивидуального строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, а так же гражданами крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности
3. Проведение аукциона по продаже земельного участка, находящегося в собственности и (или)в ведении Дальнегорского городского округа
4. Перевод земель или земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую, кроме земель сельскохозяйственного назначения
5. Расторжение договоров аренды земельных участков
6. Прекращение прав на земельные участки на территории Дальнегорского городского округа
7. Проведение аукциона (конкурса) по приватизации муниципального имущества на территории Дальнегорского городского округа(заключение договоров купли-продажи)
8. Предоставление сведений из реестра муниципального имущества Дальнегорского городского округа по запросам граждан и юридических лиц
9. Проведение аукциона (конкурса) на право заключения договора аренды на муниципальное имущество на территории Дальнегорского городского округа
10. Предоставление муниципального имущества в аренду (пролонгация действующих договоров аренды)
11. Предоставление преимущественного права арендаторам по приватизации муниципального имущества (заключение договоров купли-продажи) на территории Дальнегорского городского округ
12. Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок
13. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
14. Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
15. Предоставление 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 Дальнегорского городского округа
16. Предоставление информации на основе документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов.
17. Выдача разрешения (ордера) на производство земляных работ
18. Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
19. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма
20. Оформление документов по обмену жилыми помещениями между нанимателями данных жилых помещений по договорам социального найма на территории Дальнегорского городского округа
21. Оформление разрешения на вселение в муниципальные помещения специализированного жилищного фонда Дальнегорского городского округа
22. Оформление разрешения на вселение членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные помещения специализированного жилищного фонда Дальнегорского городского округа
23. Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу
24. Выдача разрешений на строительство
25. Выдача разрешения на обмен жилыми помещениями муниципального жилищного фонда
26. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
27. Прием документов, необходимых для согласования перевода жилого в нежилое или нежилого в жилое, а также выдача соответствующих решений о переводе или об отказе в переводе

Приложение 2

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой Управлением муниципального имущества администрации Дальнегорского городского округа**

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 6 | 4,95 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 6 | 4,75 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 6 | 4,95 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 6 | 4,85 |
|  | К = 4,88 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 6 | 5,0 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 6 | 5,0 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 6 | 5,0 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 6 | 4,95 |
|  | К = 4,99 | | |
| Общий Ку=(4,95+4,75+4,95+4,85+5,0+5,0+5,0+4,95) :8 = 4,93 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,93:5х100%= 98,6%**(отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой архивным отделом администрации Дальнегорского городского округа**

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 10 | 5,0 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 10 | 5,0 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 10 | 5,0 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 10 | 5,0 |
|  | К = 5,0 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 10 | 5 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 10 | 5 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 10 | 5 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 10 | 5 |
|  | К = 5,0 | | |
| Общий Ку = (5,0+5,0+5,0+5,0+5,0+5,0+5,0+5,0) :8 = 5,0 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 5,0:5х100%= 100 %**(отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемойдошкольными образовательнымиучреждениями Дальнегорского городского округа**

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 833 | 4,84 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 833 | 4,72 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 833 | 4,8 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 833 | 4,88 |
|  | К = 4,81 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 833 | 4,9 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 833 | 4,91 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 833 | 4,82 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 833 | 4,84 |
|  | К = 4,87 | | |
| Общий Ку = (4,84+4,72+4,8+4,88+4,9+4,91+4,82+4,84) : 8 = 4,84 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,84:5х100%= 96,78%**(отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями начального общего, основного общего, среднего общего образования Дальнегорского городского округа**

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 912 | 4,63 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 912 | 4,46 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 912 | 4,83 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 912 | 4,77 |
|  | К = 4,67 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 912 | 4,76 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 912 | 4,69 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 912 | 4,66 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 912 | 4,52 |
|  | К = 4,66 | | |
| Общий Ку = (4,63+4,46+4,83+4,77+4,76+4,69+4,66+4,52) : 8 = 4,67 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,67:5х100%= 93,3%**(отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями дополнительного образования Дальнегорского городского округа**

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 105 | 4,53 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 105 | 4,2 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 105 | 4,3 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 105 | 4,7 |
|  | К = 4,43 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 105 | 5,0 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 105 | 4,6 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 105 | 4,48 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 105 | 4,4 |
|  | К = 4,7 | | |
| Общий Ку = (4,53+4,2+4,3+4,7+5,0+4,6+4,48+4,4) : 8 = 4,53 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,53:5х100%= 90,6%**(отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой отделом жизнеобеспечения на территории Дальнегорского городского округа**

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 69 | 4,8 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 69 | 4,9 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 69 | 4,8 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 69 | 5,0 |
|  | К = 4,88 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 98 | 5,0 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 98 | 5,0 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 98 | 4,8 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 98 | 5,0 |
|  | К = 4,95 | | |
| Общий Ку = (4,8+4,9+4,8+5,0+5,0+5,0+4,8+5,0) :8 = 4,91 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,91:5х100%= 98,3%** (отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой МАУ Дальнегорского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг)**

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 1425 | 4,88 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 1425 | 4,86 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 1425 | 5,0 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 1425 | 4,89 |
|  | К = 4,91 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 1425 | 4,92 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 1425 | 4,92 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 1425 | 4,92 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 1425 | 4,89 |
|  | К = 4,91 | | |
| Общий Ку = (4,88+4,86+5,0+4,89+4,92+4,92+4,92+4,89) : 8 = 4,91 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,91:5х100%= 98,2%** (отличный).

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой отделом архитектуры и строительства на территории Дальнегорского городского округа**

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество  опрошенных | Оценка удовлетворенности,  (в баллах) |
| Качество инфраструктуры связанной с получением услуги | | | |
| 1. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | 6 | 4,5 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 6 | 4,5 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 6 | 4,8 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 6 | 5,0 |
|  | К = 4,7 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 6 | 5,0 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 6 | 5,0 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 6 | 5,0 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 6 | 5,0 |
|  | К = 5,0 | | |
| Общий Ку = (4,5+4,5+4,8+5,0+5,0+5,0+5,0+5,0) :8 = 4,85 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,85:5х100%= 97,0%** (отличный)

**Удовлетворенность получателей качеством инфраструктуры связанной с получением услуги**

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворенность местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема | Удовлетворенность уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга | Удовлетворенность удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | Удовлетворенность длительностью ожидания приема | Средний балл |
| Муниципальное имущество | 4,95 | 4,75 | 4,95 | 4,85 | 4,88 |
| Архивный отдел | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Общеобразовательные учреждения | 4,63 | 4,46 | 4,83 | 4,77 | 4,67 |
| Дошкольные учреждения | 4,84 | 4,72 | 4,8 | 4,88 | 4,81 |
| Учреждения дополнительного образования | 4,53 | 4,2 | 4,3 | 4,7 | 4,43 |
| Отдел жизнеобеспечения | 4,8 | 4,9 | 4,8 | 5,0 | 4,88 |
| МАУ МФЦ | 4,88 | 4,86 | 5,0 | 4,89 | 4,91 |
| Отдел архитектуры и строительства | 4,5 | 4,5 | 4,8 | 5,0 | 4,7 |
| **Средний балл** | **4,77** | **4,67** | **4,81** | **4,89** | **4,78** |

**Удовлетворенность качеством взаимодействия с поставщиком услуги**

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворенность продолжительностью приема | Удовлетворенность внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | Удовлетворенность компетентностью объекта мониторинга | Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги в целом | Средний балл |
| Муниципальное имущество | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,95 | 4,99 |
| Архивный отдел | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Общеобразовательные учреждения | 4,76 | 4,69 | 4,66 | 4,52 | 4,66 |
| Дошкольные учреждения | 4,76 | 4,69 | 4,66 | 4,84 | 4,87 |
| Учреждения дополнительного образования | 5,0 | 4,6 | 4,8 | 4,4 | 4,7 |
| Отдел жизнеобеспечения | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 | 4,95 |
| МАУ МФЦ | 4,92 | 4,92 | 4,92 | 4,89 | 4,91 |
| Отдел архитектуры и строительства | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| **Средний балл** | **4,95** | **4,89** | **4,88** | **4,83** | **4,88** |