**Отчет**

**о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг вДальнегорском городском округе за 3 квартал 2012 года.**

Дальнегорским городским округом на 01.10.2012г. разработано и внедрено 83 административных регламента предоставления муниципальных услуг.

За отчетный период проводился мониторинг реальной практики внедрения административных регламентов, нацеленный на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов качества муниципальных услуг.

В рамках мониторинга за 3 квартал 2012года на территории Дальнегорского городского округа органами администрации городского округа проводилось исследование по 58 муниципальным услугам (69,9% от общего количества).

Мониторинг охватывал:

наиболее массовые муниципальные услуги,

социально значимые муниципальные услуги.

Всего по муниципальным услугам для граждан опрошено 1434 респондента.

Полный перечень исследуемых услуг приведен в приложении 1.

При проведении мониторинга использовались следующие методы: интервьюирование и анкетирование получателей муниципальных услуг (физических и юридических лиц); изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.

Основными задачами мониторинга являлись:

1) оценка практики предоставления муниципальных услуг, анализ соблюдения стандартов их предоставления;

2) выявление и оценка нормативно установленных и фактических значений и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг;

3) выявление муниципальных услуг, наиболее проблемных с точки зрения качества их предоставления.

**Основные результаты исследования качества предоставления муниципальных услуг**

Исследуемые муниципальные услуги для граждан являются бесплатными.

В рамках проведения мониторинга качества оказания муниципальной услуги органы администрации осуществляли мониторинг по следующим направлениям:

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.

В целом по Дальнегорскому городскому округу респонденты оценивают качество инфраструктуры связанной с получением муниципальной услуги на **4,44** баллов по 5-ти бальной системе. Рассматривая данный показатель по объектам мониторинга видно, что достаточно высоко респонденты оценили архивный отдел администрации Дальнегорского городского округа - средний балл по данному отделу составил **4,85**.

Самая низкая оценка в **3,5** балла дана качеству инфраструктуры отдела жизнеобеспечения администрации Дальнегорского городского округа.

Не удовлетворены получатели услуг и уровнем комфортности получения муниципальной услуги в отделе архитектуры и строительства администрации городского округа (**3,5** балла). Отдел архитектуры и строительства располагается на первом этаже многоэтажного жилого здания. Из-за неисправности системы канализации места ожидания часто находятся в антисанитарном состоянии. Места ожидания приема не оборудованы доской для размещения информации по предоставляемым услугам, столом и стульями.

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

Ранжирование по элементам качества инфраструктуры и объектам мониторинга отражено на графике №1.

График № 1

Качество взаимодействия с поставщиками услуги представлено на графике №2

График № 2

Рассматривая показатель удовлетворенности качеством взаимодействия с поставщиком услуг по элементам из приведенного выше графика следует, что респонденты удовлетворены продолжительностью приема, вежливостью и внимательностью, компетентностью и качеством оказания услуг архивным отделом и отделом архитектуры по 5 баллов соответственно, однако не удовлетворены респонденты продолжительностью приема отделом жизнеобеспечения - 3,5 балла.

Показатель «Качество работы сотрудников» общеобразовательных и дошкольных учреждений удовлетворяет родителей более чем на 96%; они отмечают вежливость, доброжелательность, грамотность, компетентность сотрудников дошкольного, школьного, дополнительного образования ДГО.

В целом по показателю удовлетворенности качеством взаимодействия с поставщиком услуг респондентами дана оценка 4,65 балла, что в процентном выражении составляет 93,0%.

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 №3.

График № 3

Значение коэффициента удовлетворенности в целом оценено респондентами более 90% (90,89%) что соответствует интерпретации значений коэффициента удовлетворенности «отлично». Значение коэффициента удовлетворенности предоставленных органами администрации городского округа варьируется от 70% - «удовлетворительный» - отдел жизнеобеспечения администрации Дальнегорского городского округа, до 98,4% «отличный»- архивный отдел администрации. Показатель «Доступность» для муниципальной услуги «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» составляет 90,2%. Снижение в 3 квартале произошло из-за неудовлетворенности родителей обучение детей во вторую смену (школы №1, 2, 12, 17, 25, «Гелиос»), капитального ремонта школы №17 «Родник».

Целью мониторинга являлось также определение реальных временных затрат респондентов при получении ими муниципальных услуг.

Время получения исследуемых муниципальных услуг различается в зависимости от специфики предоставляемых услуг и составляет от 5 минут при получении информации о времени и месте театральных представлений и др. культурных мероприятий до 74 дней при предоставлении земельных участков, которые находятся в государственной или муниципальной собственности и на которых расположены здания, строения, сооружения. Показатель «Временные затраты» при организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях совпадает с нормативом и составляет 30 календарных дней при письменном обращении в дошкольное, школьное, дополнительное учреждение с момента регистрации.

В целом, для населения сроки предоставления большинства муниципальных услуг соблюдаются. На графике № 4 отражены сроки предоставления некоторых муниципальных услуг.

График № 4

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

1. По услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в

образовательные учреждения реализующие образовательную программу дошкольного образования «детские сады»», в части зачисления детей в образовательные учреждения. Как показал мониторинг, длительное ожидание в очереди приводит к снижению качества предоставляемой муниципальной услуги, что в целом негативно влияет на оценку предоставляемой услуги;

1. Муниципальные услуги, предоставляемые отделом архитектуры и строительства достаточно низко оценены респондентами в части оснащенности места ожидания приема столами, стульями. Отсутствует доска для размещения информации по предоставляемым услугам. Место оказания услуги также недостаточно оснащено мебелью. Из-за неисправности системы канализации места ожидания приема часто находятся в антисанитарном состоянии.
2. Качества муниципальных услуг, предоставляемые отделом жизнеобеспечения администрации городского округа, не удовлетворяют респондентов длительностью ожидания приема, графиком работы с посетителями, продолжительностью приема, условиями ожидания приема, оснащенностью помещения.
3. Мониторинг должен проводиться организациями, не зависимыми от органов местного самоуправления, чьи муниципальные услуги являются объектом мониторинга.

Предложения по улучшению качества предоставления муниципальных услуг:

1. Создание альтернативных частных дошкольных учреждений;

2. Открытие в муниципальных дошкольных учреждениях групп кратковременного пребывания детей;

3. Выделение помещения для приема граждан по жилищным вопросам с оптимальными условиями работы специалиста и обеспечить места ожидания комфортными условиями, организовать предварительную запись на прием к специалисту;

4. Обеспечить место ожидания приема и место оказания услуг гражданам в отделе архитектуры и строительства комфортными условиями. Изготовить информационный стенд;

5. Заключение договора между организацией не зависимой от органов местного самоуправления и субъектом Российской Федерацией (Администрация Приморского края) на проведение мониторинга качества предоставления услуг.

**Приложение 1**

**Муниципальные услуги, предоставляемые физическим и юридическим лицам:**

1. **Выдача разрешений на строительство**
2. **Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию**
3. **Выдача градостроительных планов**
4. **Перевод жилого помещения в нежилое и нежилого помещения в жилое**
5. **Выдача разрешений на установку рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений**
6. **Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории и объектах, находящихся в муниципальной собственности ДГО.**
7. **Подготовка и выдача акта о выборе земельного участка для строительства**
8. **Присвоение адреса объекту недвижимости**
9. **Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков**
10. **Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка**
11. **Подготовка и выдача разрешений (ордеров) на производство земляных работ на территории городского округа**
12. **Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, изменение условно разрешенного вида использования земельного участка или объекта кап.строительства**
13. **Прием заявлений и выдача документов о согласовании перепланировки жилого помещения**
14. **Приемка и выдача документов о согласовании перепланировки нежилого помещения в нежилом здании муниципальной собственности, подготовка и выдача акта приемки в эксплуатацию нежилого помещения в нежилом здании муниципальной собственности после проведенной перепланировки**
15. **Предоставление земельных участков в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в собственность**
16. **Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в государственной и муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности**
17. **Расторжение договоров аренды земельных участков**
18. **Прекращение прав на земельные участки на территории Дальнегорского городского округа**
19. **Предоставление и сведений из реестра муниципального имущества Дальнегорского по запросам граждан и юридических лиц**
20. **Проведение аукциона (конкурса) на право заключения договора аренды на муниципальное имущество на территории Дальнегорского городского округа**
21. **Предоставление муниципального имущества в аренду (пролонгация действующих договоров аренды)**
22. **Предоставление преимущественного права арендаторам по приватизации муниципального имущества (заключение договоров купли-продажи) на территории Дальнегорского городского округ**
23. **Проведение аукциона (конкурса) по приватизации муниципального имущества на территории Дальнегорского городского округа (заключение договоров купли-продажи)**
24. **Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок**
25. **Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду**
26. **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**
27. **Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)**
28. **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 (дополнительное образование)**
29. **Выдача архивных справок, архивных выписок, архивных копий**
30. **Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей**
31. **Предоставление документов для исследователей в читальный зал архива**
32. **Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий.**
33. **Организация и проведение молодежных мероприятий.**
34. **Предоставление помощи подростками и молодежи в трудной жизненной ситуации, в том числе юридической консультации.**
35. **Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.**
36. **Предоставление информации об объектах культурного наследия местного (муниципального) значения, расположенных на территории Дальнегорского городского округа.**
37. **Предоставление музейных услуг**
38. **Предоставление доступа к справочно-библиографическому аппарату библиотек, базам данных.**
39. **Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.**
40. **Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.**
41. **Оформление разрешений на вселение членов семьи и иных граждан в муниципальные помещения специализированного жилищного фонда Дальнегорского городского округа.**
42. **Признание жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания граждан, а также многоквартирных домов аварийными и подлежащих сносу или реконструкции в соответствии с действующим законодательством**
43. **Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства жилых и нежилых помещений в жилищном фонде Дальнегорского городского округа.**
44. **Оформление документов по обмену жилыми помещениями между нанимателями данных жилых помещений по договорам социального найма на территории Дальнегорского городского округа.**
45. **Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков.**
46. **Подготовка и выдача акта о выборе земельного участка для строительства**
47. **Подготовка и выдача документов по приемке в эксплуатацию объектов временного назначения**
48. **Приемка и выдача документов о согласовании перепланировки нежилого помещения в нежилом здании муниципальной собственности, подготовка и выдача акта приемки в эксплуатацию нежилого помещения в нежилом здании муниципальной собственности после проведенной перепланировки**
49. **Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории и объектах, находящихся в муниципальной собственности ДГО.**
50. **Присвоение адреса объекту недвижимости**
51. **Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка**

**52. Подготовка и выдача разрешений (ордеров) на производство земляных работ на территории городского округа**

**53. Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка**

**54. Оформление ввода в эксплуатацию объектов капитального строительства**

**55. Прием заявлений и выдача документов о согласовании перепланировки жилого помещения**

**56. Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения и нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение**

**57. Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкция, капитальный ремонт объектов капитального строительства**

**58. Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства, изменение условно разрешенного вида использования зем. участка или объекта кап строительства.**

**Приложение 2**

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

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 | 49 | 4,9 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 49 | 4,89 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 49 | 4,74 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 49 | 5 |
|  | К = 4,88 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 49 | 4,78 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 49 | 4,89 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 49 | 5 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 49 | 5 |
|  | К = 4,92 | | |
| Общий Ку=(4,9+4,89+4,74+5+4,78+4,89+5+5) :8 = 4,9 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,9:5х100%= 98%**( отличный)

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

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 | 5 | 5 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 5 | 5 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 5 | 4,4 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 5 | 5 |
|  | К = 4,85 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 5 | 5 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 5 | 5 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 5 | 5 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 5 | 5 |
|  | К = 5 | | |
| Общий Ку = (5+5+4,4+5+5+5+5+5) :8 = 4,925 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,925:5х100%= 98,5%**( отличный)

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

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 | 11 | 3,3 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 11 | 3,5 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 11 | 4,4 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 11 | 5 |
|  | К = 4,1 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 11 | 5 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 11 | 5 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 11 | 5 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 11 | 5 |
|  | К = 5,0 | | |
| Общий Ку = (3,3+3,5+4,4+5+5+5+5+5) :8 = 4,53 | | | |

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

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

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 | 527 | 4,5 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 527 | 4,2 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 527 | 4,9 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 527 | 4,9 |
|  | К = 4,625 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 527 | 5,0 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 527 | 4,9 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 527 | 4,6 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 527 | 4,6 |
|  | К 4,775 | | |
| Общий Ку = (4,5+4,2+4,9+4,9+5,0+4,9+4,6+4,6) : 8 = 4,70 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,70:5х100%= 94,0%**( отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой дошкольными образовательными учреждениями Дальнегорского городского**

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 | 690 | 4,8 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 690 | 4,5 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 690 | 4,9 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 690 | 4,8 |
|  | К = 4,75 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 690 | 4,5 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 690 | 4,9 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 690 | 4,8 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 690 | 4,5 |
|  | К = 4,675 | | |
| Общий Ку = (4,8+4,5+4,9+4,8+4,5+4,9+4,8+4,5) : 8 = 4,713 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,713:5х100%= 94,26%**( отличный )

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями культуры 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 | 71 | 4.5 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 71 | 4.5 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 71 | 4.6 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 71 | 4.8 |
|  | К = 4,6 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 71 | 4.8 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 71 | 4,8 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 71 | 5 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 71 | 4.6 |
|  | К = 4,8 | | |
| Общий Ку = (4,5+4,5+4,7+5+4,9+5+5+4,5) :8 = 4,7 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 4,7:5х100%= 94%** (отличный)

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги, предоставляемой отделом жизнеобеспечения 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 | 36 | 3,5 |
| 2. | Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) | 36 | 3,5 |
| 3 | Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга | 36 | 3,5 |
| 4. | Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема | 36 | 3,5 |
|  | К = 3,5 | | |
| Качество взаимодействия с поставщиком услуги | | | |  |  | 4,84 |
| 5. | Удовлетворенность получателя продолжительностью приема | 36 | 3,5 |
| 6. | Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | 36 | 3,5 |
| 7. | Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга | 36 | 3,5 |
| 8. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 36 | 4,6 |
|  | К = 3,77 | | |
| Общий Ку = (3,5+3,5+3,5+3,5+3,5+3,5+3,5+4,6) : 8 = 3,64 | | | |

Коэффициент удовлетворенности общий %**- 3,64:5х100%= 72,8%** (удовлетворительный ).

**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 | 4,9 | 4,89 | 4,74 | 5,00 | 4,883 |
| Архивный отдел | 5,00 | 5,00 | 4,40 | 5,00 | 4,85 |
| Отдел архитектуры | 3,30 | 3,50 | 4,40 | 5,00 | 4,05 |
| Общеобразовательные учреждения | 4,5 | 4,20 | 4,9 | 4,9 | 4,625 |
| Дошкольные учреждения | 4,80 | 4,50 | 4,9 | 4,8 | 4,75 |
| Культура | 4,50 | 4,50 | 4,60 | 4,8 | 4,6 |
| Отдел жизнеобеспечения | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,50 |
| **Средний балл** | **4,32** | **4,25** | **4,53** | **4,71** | **4,46** |

**Удовлетворенность качеством взаимодействия с поставщиком услуги**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворенность продолжительностью приема | Удовлетворенность внимательностью и вежливостью объекта мониторинга | Удовлетворенность компетентностью объекта мониторинга | Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги в целом | Средний балл |
| Муниципальное имущество | 4,78 | 4,89 | 5,00 | 5,00 | 4,918 |
| Архивный отдел | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Отдел архитектуры | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Общеобразовательные учреждения | 5,00 | 4,9 | 4,6 | 4,6 | 4,775 |
| Дошкольные учреждения | 4,5 | 4,90 | 4,80 | 4,50 | 4,5 |
| Культура | 4,80 | 4,80 | 5,0 | 4,60 | 4,8 |
| Отдел жизнеобеспечения | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 4,6 | 3,78 |
| **Средний балл** | **4,65** | **4,71** | **4,7** | **4,76** | **4,7** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |