

**Аналитический отчет
по результатам опроса, проведенного в целях оценки
удовлетворенности клиентов процессом предоставления услуг**

Аналитический отчет о результатах оценки удовлетворенности, подготовлен в рамках реализации пп. 3 пункта 2, утвержденного постановлением администрации города Магнитогорска от 20.01.2025 № 303-П.

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 30.01.2025.

Приложение № 1 к Отчету: Таблица данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления муниципальных услуг.

I. Предоставление муниципальных услуг Комитетом по управлению имуществом и земельными отношениями администрации города.

Сбор и анализ данных проводился по следующим муниципальным услугам (услуги для граждан и организаций):

1. **Услуга 1. Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения.**

Услуга 2. Предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества.

Услуга 3. Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда)

Динамика оказанных услуг				
№	Наименование услуги	2022	2023	2024
1	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения	115	169	126
2	Предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества	51	151	72
3	Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда)	308	1061	1234

Наиболее востребованной услугой является:

Услуга 3. **Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда).**

По услуге **Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда)** за последние три года наблюдается рост количества оказанных услуг: за три года прирост составил 926 оказанных услуг (+300%).

II. Анализ оказания услуги.

1. Услуга 1. **Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения.**

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 1 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые были разосланы адресно 15 организациям – получателям услуг, а также опрос (офлайн), организованный очно при обращении в Комитет по управлению имуществом и земельными отношениями администрации города Магнитогорска (пр. Ленина, 72).

Опросом было охвачено 8 респондентов (юридические лица).

1.2. Удовлетворенность клиентов предоставлением муниципальной услуги

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

1. Респонденты указали на отсутствие случаев отклонения заявок (заявлений).

2. Респонденты отмечают, что сроки предоставления услуги не нарушались.

3. Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что **респондент полностью удовлетворен**): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 8 респондентов (100 % опрошенных). При этом уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления муниципальной услуги (таблица 1):

Таблица 1 – Оценка удовлетворенности респондентами процессами получения муниципальной услуги: причины неудовлетворенности

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности
----------	-------------------------------------	--------------------------------

		процессом, указанная респондентом
Информирование о предоставлении муниципальной услуги	100	-
Организация подачи заявителем запроса	100	-
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	100	-
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения	100	-
Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах	100	-
Предоставление результата муниципальной услуги	100	-
Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата муниципальной услуги	100	-
Информационная консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе подачи заявки	100	-
Информационная консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки, исправления замечаний к заявке	100	-
Досудебное обжалование заявителем	Не использовали досудебное обжалование	-

1.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами (при необходимости)

Респондентам был задан вопрос об их предпочтениях по использованию информационных систем для представления муниципальной услуги. Вопрос позволяет косвенно оценить, как удовлетворенность существующим процессом,

так и общие предпочтения граждан в отношении множества различных информационных систем, существующих в государстве.

Так 8 респондентов (100%) указали, что целесообразным является оказание услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

1.4. Выводы, проблем «болей» клиентов, рекомендации

Опрос показал, что получение услуги «Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения» не вызвало затруднений, сроки предоставления услуги оптимальные, уведомления о регистрации заявления, а также об изменении статуса заявления поступают в личный кабинет автоматически.

Респонденты в целом удовлетворены предоставлением муниципальной услуги.

2. Услуга 2. Предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества

2.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 1 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые были разосланы адресно 5 респондентам – получателям услуг.

Опросом было охвачено 5 респондентов из которых:

- 1 юридические лица;
- 4 физические лица

2.2. Удовлетворенность клиентов предоставлением муниципальной услуги

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить, как высокую в связи с тем, что:

1. Респонденты указали на отсутствие случаев отклонения заявок (заявлений).

2. Респонденты отмечают, что сроки предоставления услуги не нарушались.

3. Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что **респондент полностью удовлетворен**): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 5 респондентов (100 % опрошенных). При этом уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления муниципальной услуги (таблица 1):

Таблица 1 – Оценка удовлетворенности респондентами процессами получения муниципальной услуги: причины неудовлетворенности

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Информирование о предоставлении муниципальной услуги	100	-
Организация подачи заявителем запроса	100	-
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	100	-
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения	100	-
Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах	100	-
Предоставление результата муниципальной услуги	100	-
Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата муниципальной услуги	100	-
Информационная консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе подачи заявки	100	-
Информационная консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки, исправления замечаний к заявке	Не взаимодействовали	-
Досудебное обжалование заявителем	Не использовали досудебное обжалование	-

2.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами (при необходимости)

Респондентам был задан вопрос об их предпочтениях по использованию информационных систем для представления муниципальной услуги. Вопрос

позволяет косвенно оценить, как удовлетворенность существующим процессом, так и общие предпочтения граждан в отношении множества различных информационных систем, существующих в государстве.

Так 5 респондентов (100%) указали, что целесообразным является оказание услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2.4. Выводы, проблем «болей» клиентов, рекомендации

Опрос показал, что получение услуги «Предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества» не вызвало затруднений, сроки предоставления услуги оптимальные, уведомления о регистрации заявления, а также об изменении статуса заявления поступают в личный кабинет автоматически.

Респонденты в целом удовлетворены предоставлением муниципальной услуги.

3. Услуга 3. Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда)

3.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 3 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), организованный очно при обращении в Комитет по управлению имуществом и земельными отношениями администрации города Магнитогорска (пр. Ленина, 72).

Опросом было охвачено 5 респондентов (физические лица).

3.2. Удовлетворенность клиентов предоставлением муниципальной услуги

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить, как высокую в связи с тем, что:

1. Респонденты указали на отсутствие случаев отклонения заявок (заявлений).

2. Респонденты отмечают, что сроки предоставления услуги не нарушались.

3. Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что **респондент полностью удовлетворен**): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 5 респондентов (100 % опрошенных). При этом уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления муниципальной услуги (таблица 1):

Таблица 1 – Оценка удовлетворенности респондентами процессами получения муниципальной услуги: причины неудовлетворенности

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Информирование о предоставлении муниципальной услуги	100	-
Организация подачи заявителем запроса	100	-
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	100	-
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения	100	-
Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах	100	-
Предоставление результата муниципальной услуги	100	-
Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата муниципальной услуги	100	-
Информационная консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе подачи заявки	100	-
Информационная консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки, исправления замечаний к заявке	100	-
Досудебное обжалование заявителем	Не использовали досудебное обжалование	-

3.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами (при необходимости)

Респондентам был задан вопрос об их предпочтениях по использованию информационных систем для представления муниципальной услуги. Вопрос позволяет косвенно оценить, как удовлетворенность существующим процессом, так и общие предпочтения граждан в отношении множества различных информационных систем, существующих в государстве.

Так 5 респондентов (100%) указали, что целесообразным является оказание услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

3.4. Выводы, проблем «болей» клиентов, рекомендации

Опрос показал, что получение услуги Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда) не вызвало затруднений, сроки предоставления услуги оптимальные, уведомления о регистрации заявления, а также об изменении статуса заявления поступают в личный кабинет автоматически.

Респонденты в целом удовлетворены предоставлением муниципальной услуги.

III. По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

1. Об удовлетворенности клиентов в целом предоставлением муниципальной услуги со стороны муниципального образования.

Респонденты в целом удовлетворены предоставлением муниципальных услуг: «Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения», «Предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества», «Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда)».

Формы таблиц представления исходных данных для мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

Форма данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления муниципальных услуг

Исследование ¹	Способ предоставления ²	Показатель ³	Наименование ⁴	5 баллов ⁵	4 балла	3 балла	2 балла	1 балла	Проблемы ("боли") ⁶
Информирование о предоставлении муниципальной услуги	ЕПГУ	удовлетворенность услугой	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на соответствующей территории, аннулирование такого разрешения	8					
Организация подачи заявителем запроса		понятность и удобство подачи заявления		8					
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги		оптимальность количества необходимых к предоставлению документов; оперативность предоставления результата		8					
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения		оперативность предоставления результата		7	1				
Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах		информирование о статусе услуги		7	1				
Предоставление результата		оперативность предоставления результата;		8					

муниципальной услуги		возможность предоставления результата в электронном виде							
Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата муниципальной услуги		удовлетворенность услугой		8					
Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе подачи заявки		вежливость и компетентность сотрудников		8					
Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки, исправления замечаний к заявке		Не взаимодействовали							
Досудебное обжалование заявителем		Не использовали досудебное обжалование							
Информирование о предоставлении муниципальной услуги	ЕПГУ	удовлетворенность услугой	Предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества	5					
Организация подачи заявителем запроса		понятность и удобство подачи заявления		3	2				

Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги		оптимальность количества необходимых к предоставлению документов; оперативность предоставления результата		5					
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения		оперативность предоставления результата		3	2				
Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах		информирование о статусе услуги		5					
Предоставление результата муниципальной услуги		оперативность предоставления результата; возможность предоставления результата в электронном виде		3	2				
Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата муниципальной услуги		удовлетворенность услугой		5					
Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе подачи заявки		вежливость и компетентность сотрудников		5					

Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки, исправления замечаний к заявке		Не взаимодействовали							
Досудебное обжалование заявителем		Не использовали досудебное обжалование							
Информирование о предоставлении муниципальной услуги	ЕПГУ	удовлетворенность услугой	Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда (приватизация жилищного фонда)	5					
Организация подачи заявителем запроса		понятность и удобство подачи заявления		5					
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги		оптимальность количества необходимых к предоставлению документов; оперативность предоставления результата		5					
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения		оперативность предоставления результата		4	1				
Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах		информирование о статусе услуги		4	1				

Предоставление результата муниципальной услуги		оперативность предоставления результата; возможность предоставления результата в электронном виде		5					
Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата муниципальной услуги		удовлетворенность услугой		5					
Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе подачи заявки		вежливость и компетентность сотрудников		5					
Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки, исправления замечаний к заявке		Не взаимодействовали							
Досудебное обжалование заявителем		Не использовали досудебное обжалование							