

Аналитический отчет по результатам оценки удовлетворенности заявителей процессом предоставления муниципальных услуг администрацией города Магнитогорска за 2025 год

Предоставление муниципальных услуг администрацией города Магнитогорска осуществляется в соответствии с:

1) федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Уставом города Магнитогорска;

3) постановлением администрации города Магнитогорска от 16.08.2022 № 8333-П «Об утверждении перечней услуг, предоставляемых администрацией города Магнитогорска»;

4) утвержденными административными регламентами муниципальных услуг.

В соответствии с распоряжением Правительства Челябинской области от 08.05.2024 № 432-рп «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области», постановлением администрации города Магнитогорска от 10.07.2025 № 5931-П «Об утверждении Порядка сбора и обработки обратной связи от внешних и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска» в Магнитогорском городском округе организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности заявителей процессом предоставления муниципальных услуг. В рамках проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Магнитогорске проводится анализ и оценка фактических параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг (например, понятность и удобство подачи заявления, информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, оперативность получения результата предоставления муниципальной услуги и другое).

В отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи за 2025 год.

Для сбора обратной связи об уровне удовлетворенности заявителей процессом предоставления муниципальных услуг администрацией города Магнитогорска ведется постоянное анонимное анкетирование (на официальном сайте администрации города Магнитогорска в разделе «Услуги» размещена ссылка на форму опроса: <https://forms.yandex.ru/cloud/68ac5fbbf47e73001373a0ba/>, в которой заявитель самостоятельно выбирает муниципальную услугу для проведения опроса) с применением типовых вопросов к респондентам, касающихся удовлетворенности процессами предоставления муниципальных услуг администрацией города Магнитогорска, рекомендуемых в Порядке сбора и

анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска. Полученная обратная связь анализируется и визуализируется на интерактивной панели данных. По итогам обработки полученных данных за 2025 год ниже представлены результаты пройденного опроса.

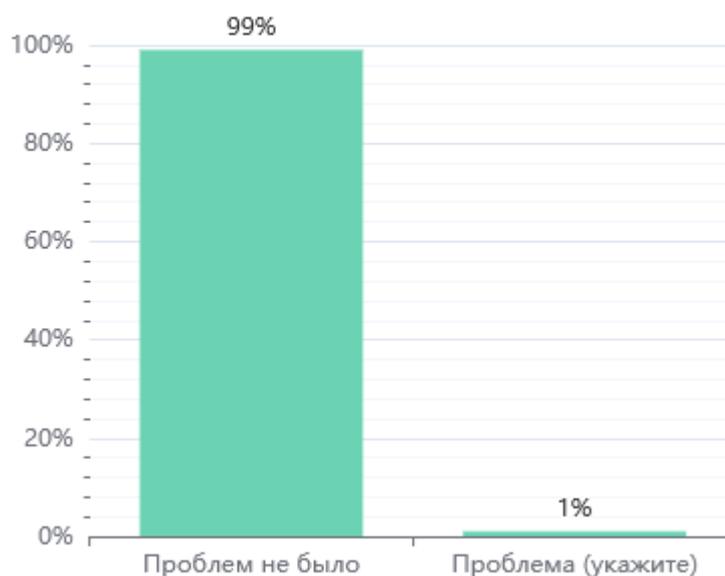
Результаты опроса заявителей

Количество респондентов, принявших участие в анонимном опросе в 2025 году, составило 504 человека.

Наиболее предпочтительным способом подачи заявления на оказание услуги стало обращение посредством Единого портала предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – «Госуслуги»), им воспользовались 45% опрошенных; 26,9% респондентов подали заявление в МФЦ; 16% респондентов предпочли лично обратиться с заявлением в администрацию города Магнитогорска; 7,23% заявителей воспользовались мобильным приложением «Госуслуги» и 4,82% воздержались от указания способа подачи заявления.

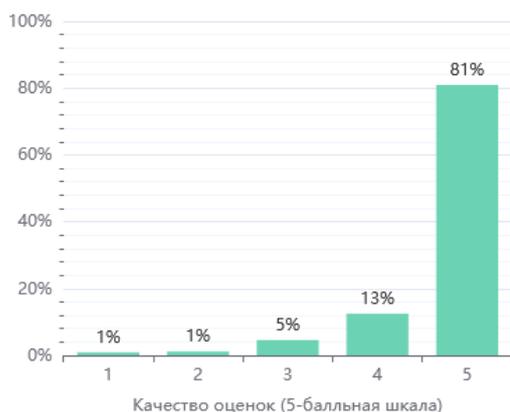
Респонденты в 99% не испытывали проблем в процессе предоставления услуг.

Возникали проблемы в процессе предоставления услуги?



В ходе опроса респонденты оценивали ресурсы, которыми они воспользовались для получения муниципальных услуг. Стоит отметить, что каждый из предложенных ресурсов для оценивания респондентами был отмечен достаточно высоко, если учитывать положительные оценки «4» и «5» для определения уровня удовлетворенности клиентов, то результат оказался следующим: портал «Госуслуги» – 94%; мобильное приложение «Госуслуги» – 93%; сайт администрации города Магнитогорска – 92%.

Удовлетворенность порталом "Госуслуги"



Удовлетворенность мобильным приложением "Госуслуги"

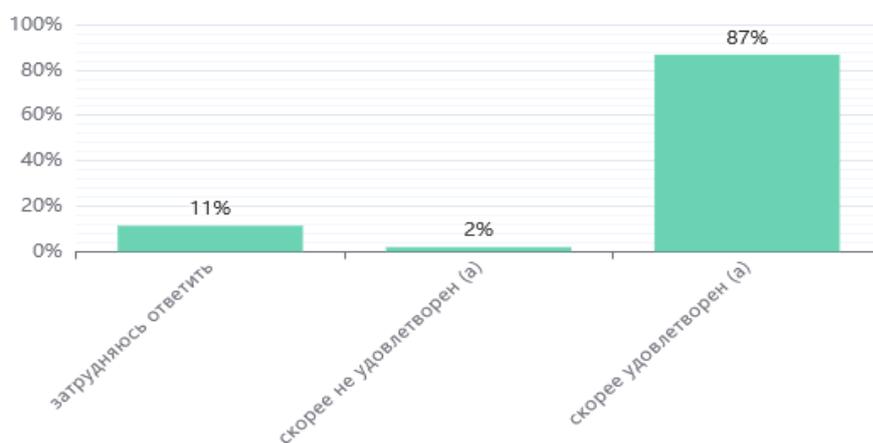


Удовлетворенность сайтом администрации города



В ходе опроса респондентам также предлагалось оценить такие параметры как «полнота информирования о предоставлении услуг», «лёгкость (простота) получения услуг», «понятность и удобство подачи заявления», «оптимальность количества предоставляемых заявителем документов», «информирование о статусе услуги», «удовлетворенность сроками оказания услуг». Результаты удовлетворенности данными параметрами представлены на графиках ниже.

Удовлетворенность полнотой информирования о порядке предоставления услуг



Простота получения услуги



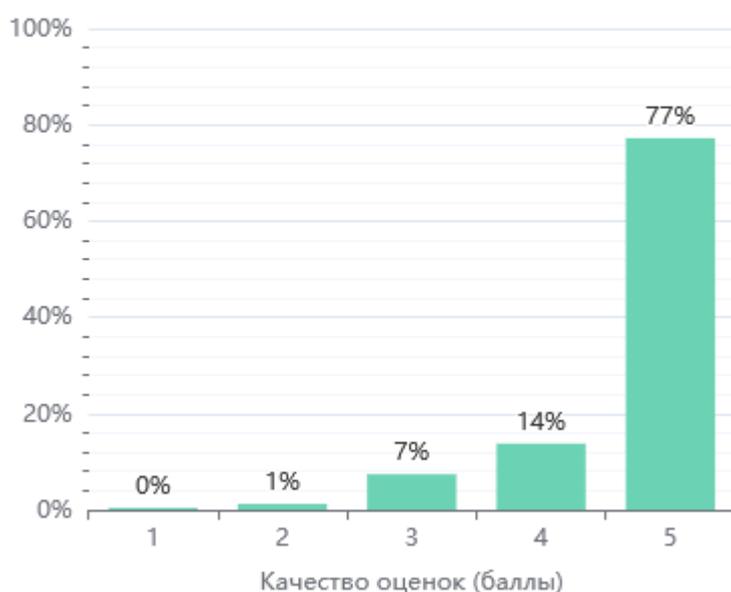
Понятность и удобство подачи заявления



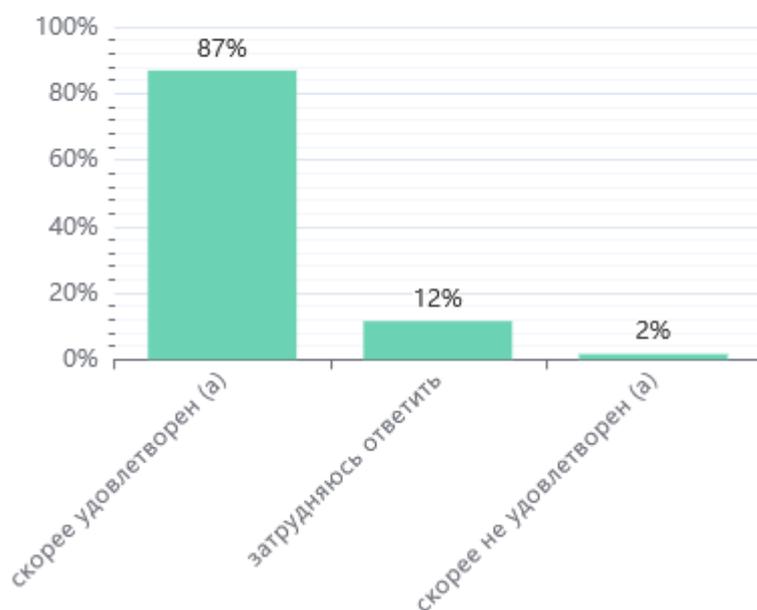
Оптимальность количества предоставляемых заявителем документов



Информирование о статусе услуги



Удовлетворенность сроками оказания услуг



Из всего количества опрошенных 95,4% заявителей ответили, что муниципальные услуги им были предоставлены, и 4,6% респондентов ответили, что муниципальные услуги им не оказали. Также стоит отметить, что всего 1% респондентов по итогу получения муниципальных услуг обратился за процедурой досудебного обжалования, что в целом может говорить о высоком качестве предоставления муниципальных услуг.

Выводы

Администрацией города Магнитогорска в лице уполномоченных органов, непосредственно предоставляющих муниципальные услуги, выстроен стабильный механизм взаимодействия с заявителями и органами, участвующими в предоставлении муниципальных услуг. На постоянной

основе проводится аналитическая работа, которая помогает найти «болевы́е точки» в процессе предоставления услуг и в последующем принять решения для их устранения.

Результаты данного мониторинга свидетельствуют об удовлетворенности и стабильной положительной оценке качества предоставления муниципальных услуг в Магнитогорском городском округе. Заявители удовлетворены качеством предоставления муниципальных услуг в Магнитогорском городском округе, это в том числе, как показал один из параметров опроса, выражается в изменении отношения в лучшую сторону заявителей (42,37% респондентов) к администрации города Магнитогорска после получения услуг.