

**Отчет о результатах анкетирования
по оценке качества муниципальных услуг, предоставляемых департаментом по труду и
социальной защите населения Администрации муниципального образования город
Салехард**

В период с 17 октября по 30 октября 2017 года департаментом по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования город Салехард проведен специальный опрос о качестве предоставляемых муниципальных услуг:

- Выдача справок о принадлежности гражданина к отдельной категории;
- Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещающим (замещавшим) должности муниципальной службы муниципального образования город Салехард;
- Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе;
- Выплата ежемесячной денежной компенсации отдельным категориям населения города Салехарда;
- Оказание единовременной материальной помощи инвалидам и участникам Великой Отечественной войны;
- Предоставление дополнительных льгот лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города Салехарда» Предоставление дополнительных льгот лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города Салехарда»;
- Предоставление ежемесячной социальной выплаты многодетным семьям, проживающим в сельской местности (п. Пельвож).

Опрос проводился в форме анкетирования посетителей (заявителей) департамента по труду и социальной защите населения города Салехард, и государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» обратившихся за оказанием муниципальных услуг. Анализ полученных результатов, проведенного опроса с целью оценки качества предоставляемых муниципальных услуг показывает, что 100% принимавших участие в анкетировании, довольны качеством предоставляемых услуг. 77 % опрошенных знают, куда и с какими документами необходимо обратиться для получения муниципальных услуг, 23 % - знают в общих чертах. При обращении для получения муниципальных услуг 94% из опрошенных не сталкивались с трудностями, 6% -считают длительным сроком рассмотрения документов. На вопрос «Сколько раз Вам приходилось обращаться к нашим сотрудникам в процессе получения муниципальной услуги?» были следующие ответы: «один раз» - 75%, «два раза» - 24%, «три раза» - 3%; на вопрос «Доброжелательно ли к Вам относились сотрудники?» - 100% - ответили «да», и считают комфортными условия для посетителей.

Так же в ходе анкетирования выявлено, что информацию о предоставлении услуг жители города получают из следующих источников:

- личная беседа или телефонный разговор с сотрудниками -32 %;
- информационные стенды – 3 %;
- Официальный Интернет-сайт Администрации муниципального образования город Салехард - 4 %;
- Официальный Интернет-сайт департамента по труду и социальной защиты населения города Салехард - 39 %;
- Портал государственных услуг Российской Федерации - 28 %;
- СМИ (газеты, радио, телевидение) - 15 %;

Информация о муниципальной услуге доступна на всех уровнях, но большинство опрашиваемых предпочитают информационный сайт департамента по труду и социальной защите населения города Салехард и портал государственных услуг Российской Федерации, позволяющие получить заявителю полную информацию о предоставляемой муниципальной услуге.

В соответствии с пунктом 6.6. Порядка проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых муниципальными

учреждениями в рамках переданных органам местного самоуправления отдельных государственных полномочий, муниципального образования город Салехард, утвержденного постановлением Администрации муниципального образования город Салехард от 26.09.2012 № 472, в специальном опросе имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории муниципального образования.

В связи с отсутствием на территории муниципального образования город Салехард лиц замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе, а также их обращений, опрос с целью оценки качества муниципальной услуги «Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе», провести не представилось возможным.

Таким образом, по итогам проведенного анкетирования можно сделать вывод, что заявители, в целом, удовлетворены качеством предоставляемых муниципальных услуг. Следует обратить внимание, что по результатам опроса муниципальные услуги, предоставляемые департаментом по труду и социальной защите населения города Салехард, полностью соответствует стандарту предоставления.

**СВОДНАЯ ФОРМА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
Департамент по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования город Салехард**

Порядковый номер опрошенного заявителя	Вопросы анкеты								
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
Наименование муниципальной услуги № 1.28 «Выдача справок о принадлежности к отдельной категории»									
1	1.1	2.1	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
2	1.1	2.1	3.3	4.1	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
3	1.1	2.3	3.1	4.3	5.3	6.1	7.1	8.5	9.1
4	1.1	2.1	3.2	4.3	5.3	6.1	7.1	8.5	9.1
5	1.2	2.5	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
6	1.2	2.3, 2.4	3.1	4.3	5.1	6.1	7.1	8.3	9.1
7	1.1	2.1, 2.4	3.2	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
8	1.2	2.4	3.1	4.3	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
9	1.1	2.1, 2.5, 2.4	3.2	4.2	5.3	6.1	7.1	8.5	9.1
10	1.1	2.1	3.1	4.2	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
11	1.1	2.1, 2.4	3.1	4.3	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
12	1.2	2.1	3.2	4.2	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
13	1.1	2.5, 2.4	3.2	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
14	1.1	2.1	3.1	4.2	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
15	1.1	2.5, 2.4, 2.6	3.1	4.1	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
16	1.1	2.5, 2.4	3.2	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
17	1.1	2.1	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
18	1.2	2.5, 2.4, 2.6	3.2	4.3	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
19	1.1	2.1, 2.4	3.1	4.1	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
20	1.1	2.4	3.1	4.3	5.1	6.1	7.1	8.3	9.1
Наименование муниципальной услуги № 1.29 «Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещающим (замещавшим) должности муниципальной службы муниципального образования город Салехард»									
1	1.1	2.1, 2.4, 2.6	3.1	4.3	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
2	1.1	2.2	3.1	4.1	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
3	1.1	2.5	3.1	4.2	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
4	1.1	2.1, 2.5, 2.4, 2.6	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
5	1.1	2.5, 2.4	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
Наименование муниципальной услуги № 1.30 «Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе»									
-*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Наименование муниципальной услуги № 1.31 «Выплата ежемесячной денежной компенсации отдельным категориям населения города									

Салехарда»									
1	1.1	2.5, 2.4	3.1	4.1	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
Наименование муниципальной услуги № 1.32 «Оказание единовременной материальной помощи инвалидам и участникам Великой Отечественной войны»									
1	1.1	2.1, 2.6	3.1	4.1	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
Наименование муниципальной услуги № 1.33 «Предоставление дополнительных льгот лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города Салехарда»									
1	1.1	2.6	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
2	1.1	2.5	3.1	4.2	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
3	1.1	2.5, 2.4	3.1	4.1	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
4	1.2	2.6	3.2	4.2	5.1	6.1	7.1	8.5	9.1
5	1.2	2.5, 2.4	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
6	1.1	2.5	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1
Наименование муниципальной услуги № 1.34 «Предоставление ежемесячной социальной выплаты многодетным семьям, проживающим в сельской местности (п. Пельвож)»									
1	1.1	2.2,2.4	3.1	4.2	5.2	6.1	7.1	8.5	9.1

*- В соответствии с пунктом 6.6. Порядка проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями в рамках переданных органам местного самоуправления отдельных государственных полномочий, муниципального образования город Салехард, утвержденного постановлением Администрации муниципального образования город Салехард от 26.09.2012 № 472, в специальном опросе имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории муниципального образования. В связи с отсутствием на территории муниципального образования город Салехард лиц замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе, а также их обращений, опрос с целью оценки качества муниципальной услуги «Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе», провести не представилось возможным.

Результаты оценки соответствия качества муниципальных услуг на основе проведенного специального опроса, проведенного с 17 по 30 октября 2017 года

Реестровый номер и наименование муниципальной услуги	Доля опрошенных, считающих, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности, %	Весовая оценка (Sco)*
1.28 Выдача справок о принадлежности гражданина к отдельной категории	100	1,0
1.29 Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещающим (замещавшим) должности муниципальной службы муниципального образования город Салехард	100	1,0
1.30 Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе	_*	_*
1.31 Выплата ежемесячной денежной компенсации отдельным категориям населения города Салехарда	100	1,0
1.32 Оказание единовременной материальной помощи инвалидам и участникам Великой Отечественной войны	100	1,0
1.33 Предоставление дополнительных льгот лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города Салехарда»	100	1,0
1.34 Предоставление ежемесячной социальной выплаты многодетным семьям, проживающим в сельской местности (п. Пельвож)	100	1,0

Критерии оценки (п. 6.8 Порядка проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг муниципального образования город Салехард, утвержденного постановлением Администрации города от 26.09.2012 № 472)	Весовая оценка (Sco)	Интерпретация оценки
Более 80% опрошенных заявителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности	1	муниципальная услуга соответствует стандарту предоставления
50 - 80% опрошенных заявителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности	0,5	муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта предоставления
Менее 50% опрошенных заявителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности	0	муниципальная услуга в целом не соответствует стандарту предоставления

*- В соответствии с пунктом 6.6. Порядка проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями в рамках переданных органам местного самоуправления отдельных государственных полномочий, муниципального образования город Салехард, утвержденного постановлением Администрации муниципального образования город Салехард от 26.09.2012 № 472, в специальном опросе имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории муниципального образования. В связи с отсутствием на территории муниципального образования город Салехард лиц замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе, а также их обращений, опрос с целью оценки качества муниципальной услуги «Установление, перерасчет и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности муниципального образования город Салехард на постоянной (штатной) основе», провести не представилось возможным.