Приложение №2

к постановлению администрации

города Магнитогорска

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_

Аналитический отчет

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

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

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 28.01.2025 года.

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

Приложение № 2. Формы инструментариев (анкет).

1. Предоставление муниципальных услуг Управлением социальной защиты населения администрации города Магнитогорска

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

1. Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет

2. Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам

3. Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Динамика оказанных услуг | | | | |
| № | Наименование услуги | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1 | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | 6 | 10 | 6 |
| 2 | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | 1210 | 968 | 883 |
| 3 | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | 601 | 461 | 403 |

Наиболее востребованными услугами являются:

 Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам;

 Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году.

По обеим услугам за последние три года не наблюдается роста количества оказанных услуг:

 Услуга 1: за три года прирост составил -327 оказанных услуг (-27,03%).

 Услуга 2: за три года прирост составил -198 оказанных услуг (-32,9%).

Роста количества оказанных услуг не наблюдается, так как растет благосостояние населения.

II. Анализ оказания услуги (по каждой из услуг указанных в I разделе).

1. Услуга 1 «Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет»

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 1 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска (ссылка на раздел официального сайта, где размещены анкеты).

Ссылка на анкету: https://socmgn.gov74.ru/socmgn/other/myxotimznatvashemnenie/anketamunuslugi.htm

Анкета в онлайн формате не заполнялась.

Опрос (офлайн), организованный очно при обращении за услугой.

Опросом было охвачено респондентов из которых:

0 юридические лица

6 физических лиц.

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 6 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 | 50 |  |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны  муниципального органа на этапе подачи заявки | 100 |  |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки,  исправления замечаний к заявке | 100 |  |
| Досудебное обжалование заявителем | - |  |

1.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами (при необходимости)

Способ предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет» - лично.

1. Услуга 2 «Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам»

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 2 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска (ссылка на раздел официального сайта, где размещены анкеты).

Ссылка на анкету: https://socmgn.gov74.ru/socmgn/other/myxotimznatvashemnenie/anketamunuslugi.htm

Анкета в онлайн формате не заполнялась.

Опрос (офлайн), организованный очно при обращении за услугой.

Опросом было охвачено респондентов из которых:

0 юридические лица

3 физических 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 3 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 | 50 |  |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны  муниципального органа на этапе подачи заявки | 100 |  |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки,  исправления замечаний к заявке | 100 |  |
| Досудебное обжалование заявителем | - |  |

1.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами (при необходимости)

Способ предоставления муниципальной услуги «Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам» - лично.

1. Услуга 3 «Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году»

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 3 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска (ссылка на раздел официального сайта, где размещены анкеты), страницах социальных сетей (ссылки на страницы, где анкеты), а также были разосланы адресно организациям – получателям услуг (указывается количество адресатов).

Ссылка на анкету: https://socmgn.gov74.ru/socmgn/other/myxotimznatvashemnenie/anketamunuslugi.htm

Анкета в онлайн формате не заполнялась.

Опрос (офлайн), организованный очно при обращении за услугой

Опросом было охвачено респондентов из которых:

0 юридические лица

3 физических 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 3 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 | 50 |  |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны  муниципального органа на этапе подачи заявки | 100 |  |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки,  исправления замечаний к заявке | 100 |  |
| Досудебное обжалование заявителем | - |  |

1.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами (при необходимости)

Способ предоставления муниципальной услуги «Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году» - лично.

1.4. Выводы, проблем «болей» клиентов, рекомендации.

Клиенты не желают тратить свое время на заполнение форм обратной связи и оценку качества представленных услуг.

В качестве рекомендации: усовершенствование формы обратной связи максимально упростив ее.

III. По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

1. Об удовлетворенности клиентов в целом предоставлением муниципальной услуги Управлением социальной защиты населения администрации города Магнитогорска.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующую проблему «боли» клиентов:

1. Наибольшая проблема «боль» клиентов состоит в сложности процедуры оценки качества проведенных мероприятий Услуги 1, 2, 3. Процедура для граждан требует траты личного времени.

Приложение № 1

Формы таблиц представления исходных данных для мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Исследование1 | Способ предоставления2 | Показатель3 | Наименование 4 | 5 баллов | 4 балла | 3 балла | 2 балла | 1 балла | Проблемы ("боли")6 |
| Анкетирование | Личное посещение | удовлетворенность услугой | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | 6 |  |  |  |  | Заполнение форм обратной связи (по желанию граждан) об удовлетворенности качеством муниципальной услуги отнимает личное время граждан |
|  |  | понятность и удобство подачи заявления | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | 6 |  |  |  |  |  |
|  |  | возможность записи на прием в ведомство | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | 6 |  |  |  |  |  |
|  |  | информирование о статусе услуги | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | 6 |  |  |  |  |  |
|  |  | оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | 6 |  |  |  |  |  |
|  |  | вежливость и компетентность сотрудников | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | 6 |  |  |  |  |  |
|  |  | оперативность предоставления результата | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | 6 |  |  |  |  |  |
|  |  | возможность предоставления результата в электронном виде | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним, достигшим возраста 16 лет | - | - | - | - | - |  |
| Анкетирование | Личное посещение | удовлетворенность услугой | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | 3 |  |  |  |  | Заполнение форм обратной связи (по желанию граждан) об удовлетворенности качеством муниципальной услуги отнимает личное время граждан |
|  |  | понятность и удобство подачи заявления | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | возможность записи на прием в ведомство | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | информирование о статусе услуги | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | вежливость и компетентность сотрудников | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | оперативность предоставления результата | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | возможность предоставления результата в электронном виде | Оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и иным гражданам | - | - | - | - | - |  |
| Анкетирование | Личное посещение | удовлетворенность услугой | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | 3 |  |  |  |  | Заполнение форм обратной связи (по желанию граждан) об удовлетворенности качеством муниципальной услуги отнимает личное время граждан |
|  |  | понятность и удобство подачи заявления | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | возможность записи на прием в ведомство | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | информирование о статусе услуги | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | вежливость и компетентность сотрудников | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | оперативность предоставления результата | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | 3 |  |  |  |  |  |
|  |  | возможность предоставления результата в электронном виде | Оказание социальной помощи малоимущим многодетным семьям, малоимущим неполным семьям, семьям, находящимся в социально опасном положении и семьям, в трудной жизненной ситуации, находящимся на социальном обслуживании (сопровождении) в подведомственных учреждениях Управления социальной защиты населения администрации города Магнитогорска, семьям лиц участников специальной военной операции для подготовки детей к новому учебному году | - | - | - | - | - |  |