**АНАЛИЗ**

**степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги за IV квартал 2014 года**

(готовится по результатам опроса)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности (ф) | Количество опрошенных | Оценка удовлетворенности,(в баллах) |
| 1. | Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга |   12 |   4 |
| 2. | Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) |   12 |   4 |
| 3. | Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга |   12 |   5 |
| 4.  | Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения) |   12  |   5 |
| 5. | Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга |   12  |   5 |
| 6. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом |   12  |   5 |

 Приложение 3 к Порядку

 **Отчет**
 о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

Раздел 1. Общие сведения о проведенном исследовании

\_\_\_\_Мониторинг в структурных подразделениях администрации МО «Цильнинский район» посредством опроса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отчетный период \_\_\_\_4 квартал 2014 года\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов) 12 человек\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 респондентов (экономический отдел, отдел образования, УМИЗО администрации МО «Цильнинский район»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о проведенном исследовании (методы сбора информации, тип выборки)\_письменный опрос\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень показателей | Ед.измерения | Значение |

| 1 | 2 | 3 |
| --- | --- | --- |
| Количество обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги | единиц | 0 |
| Доля обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги, в общем количестве обращений заявителей за услугой | процентов | 0 |
| Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за муниципальной услугой | минут | 15 мин. |
| Нормативно установленные значения финансовых затрат заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги (размер государственной пошлины, сбора) | руб. | 0 |
| Реальные понесенные финансовые затраты заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги | руб. | 0 |

Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования и предложений по их решению

\_\_не имеется\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

- предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги,

об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур,

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги:

 не имеется\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_