



МКУ АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТАРБАГАТАЙСКИЙ РАЙОН»
БУРЯАД УЛАСАЙ НЮТАГАЙ ЗАСАГАЙ ЫАНГАЙ ЭМХИ ЗУРГААН
«ТАРБАГАТАЙН АЙМАГ»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«24» март 2025 г.

с. Тарбагатай

№ 100

В соответствии с Протоколом заседания экспертной комиссии по анализу результатов опроса по оценке населением эффективности деятельности руководителей организаций с применением IT-технологий и для повышения удовлетворенности населения качеством организации теплоснабжения (снабжения населения топливом) и удовлетворенности населения качеством организации водоснабжения (водоотведения) от 28.01.2025г.

1. Утвердить Дорожную карту по созданию качественной среды для жизни граждан МО «Тарбагатайский район» (далее - дорожная карта), в соответствии с приложением к настоящему распоряжению.
2. Исполнителям ответственным за реализацию мероприятий дорожной карты утвержденных настоящим распоряжением, обеспечить их реализацию.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Руководителя – Председателя Комитета экономического развития МО «Тарбагатайский район» (Бельский Ю.О.).
4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Глава МО «Тарбагатайский район»
Руководитель Администрации



А.А. Гнеушев

Дорожная карта по созданию качественной среды для жизни граждан МО «Тарбагатайский район»

Удовлетворенность населения качеством организации теплоснабжения (снабжения населения топливом)

Цель: Повышение удовлетворённости граждан при получении услуг теплоснабжения, а также возможностью приобретения твердого топлива (угля, дров).

Задачи:

- Повышение правовой грамотности потребителей услуг.
- Повышение информированности населения о местах и предприятиях реализующих твердое топливо (дрова и уголь)
- Повышения качества предоставления населению услуг централизованного теплоснабжения.
- Проведение опроса среди населения в целях определения степени удовлетворённости процессом получения услуги теплоснабжения (снабжения населения топливом).
- Проведение анализа полученных данных от населения. Проведение необходимых корректирующих мероприятий.

Информационное обеспечение: сайт АМО «Тарбагатайский район», СМИ, социальные сети.

Обратная связь: сайт АМО «Тарбагатайский район», социальные сети.

Инструменты для замеров удовлетворения граждан:

- Социальный опрос, Анализ данных

Формула расчёта/ источник:

Рассчитывается среднее значение всех ответов на вопрос:

1. Оцените, насколько Вы довольны системой теплоснабжения в доме/квартире, в котором Вы проживаете. / Опрос, Общая выборка респондентов
2. Оцените, насколько Вы довольны возможностью приобретения твердого топлива (уголь, дрова) в МО «Тарбагатайский район» / Опрос, Общая выборка респондентов. Шкала оценки: от 0 (абсолютно не доволен (-на)) до 4 абсолютно доволен (-на)

3. Что, именно необходимо улучшить в предоставлении услуги водоснабжения (водоотведения). / Опрос, Общая выборка респондентов

Шкала оценки: Собственный ответ респондента

Результат: Удовлетворенность населения качеством организации теплоснабжения (снабжения населения топливом) составит не 50 % от числа опрошенных.

№	Мероприятие	Результат мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Проведение анализа текущей ситуации по удовлетворённости качеством услуг теплоснабжения, а также возможностью приобретения твердого топлива (угля, дров).					
1.1.	Разработка и утверждение перечня вопросов по определению степени удовлетворённости процессом получения услуги	Перечень вопросов по определению степени удовлетворённости процессом получения услуги населением МО	Ежегодно (апрель-май)	Бельский Ю.О. Председатель комитета экономического развития Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	Распоряжение АМО
1.2.	Создание опроса в форме QR-кода	Ссылка на прохождения опроса в Яндекс Формам	Ежегодно (май)	Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	-
1.3.	Печать и распространение QR-кода	QR-код наклеен на большинстве объектов обслуживания населения, в сети интернет (социальные сети, мессенджеры)	Ежегодно (май-сентябрь)	Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	-
1.4.	Информирование граждан о проводимом опросе	Участие населения в опросе	Ежегодно (май-сентябрь)	Главы сельских поселений МО «Тарбагатайский район» Общественно-деловые объединения МО «Тарбагатайский район»	Аналитический отчет
1.5.	Интерпретация данных опроса в Яндекс Формам	Проведение анализа полученных данных	Ежегодно (октябрь-ноябрь)	Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	Аналитический отчет
1.6.	Определение потребности населения в дополнительных услугах/качестве предоставления услуг, на основе результатов проведенного опроса	Принятие решения о необходимости улучшения параметров/качества предоставляемых услуг, содействие гражданам в приобретении твердого топлива	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет
2. Повышение правовой грамотности потребителей услуг					

№	Мероприятие	Результат мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.1.	Информационно-разъяснительная работа с потребителями о необходимости своевременной оплаты коммунальных услуг	Снижение доли задолженности населения перед теплоснабжающей организацией	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет
2.2.	Размещение информации о возможностях получения услуги, порядке действий и сроках технологического подключения к сетям на сайтах АМО «Тарбагатайский район», ресурсоснабжающей организации	Размещение актуальной информации об изменениях в НПА. Повышение информированности граждан, представителей предпринимательского сообщества	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет
2.3.	Размещение информации о местах и предприятиях реализующих твердое топливо (дрова и уголь) на сайтах АМО «Тарбагатайский район», в социальных сетях и мессенджерах	Повышение информированности населения о местах и предприятиях реализующих твердое топливо (дрова и уголь)	В течение года	Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	Аналитический отчет
3. Повышению уровня обслуживания населения, повышения качества предоставляемых услуг					
№	Мероприятие	Результат мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.	Анализ качества и доступности сетей теплоснабжения с учетом потребностей населения, предпринимательского сообщества	Обновление данных для последующих работ по реконструкции и строительству сетей теплоснабжения	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет
3.2.	Проведение капитальных и текущих ремонтных работ системы теплоснабжения, согласно утвержденного план-графика	Повышение уровня бесперебойности работы системы теплоснабжения	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет
3.3.	Сокращение сроков рассмотрения документов от населения,	Сокращение среднего времени подготовки	В течение года	МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Распоряжение АМО

	предпринимательского сообщества в МУП «Коммунальщик»	ответа/подключения к сетям теплоснабжения			
3.4.	Нормативное регулирование тарифов на предоставление услуг теплоснабжения	Понятное для населения ценообразование на услуги теплоснабжения.	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Распоряжение АМО
3.5.	Нормативное регулирование объема тепловой энергии предоставляемого потребителям	Соблюдение нормативных температурных режимов в домах/квартирах потребителей	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Распоряжение АМО
3.6.	Работа «Горячей линии» по вопросам приобретения и заготовки твердого топлива (уголь и дрова)	Оперативное реагирование на вопросы связанные с невозможностью приобретения или завышение цены на твердое топливо (уголь и дрова)	В течение года	ЕДДС Администрации МО «Тарбагатайский район»	Аналитический отчет

Удовлетворенность населения качеством водоснабжения (водоотведения)

Цель: Повышение удовлетворённости граждан при получении услуг водоснабжения (водоотведения).

Задачи:

- Повышение правовой грамотности потребителей услуг.
- Повышение информированности населения о местах самостоятельного забора питьевой воды
- Повышения качества предоставления населению услуг водоснабжения (водоотведения).
- Проведение опроса среди населения в целях определения степени удовлетворённости процессом получения услуги водоснабжения (водоотведения).

- Проведение анализа полученных данных от населения. Проведение необходимых корректирующих мероприятий.

Информационное обеспечение: сайт АМО «Тарбагатайский район», СМИ, социальные сети.

Обратная связь: сайт АМО «Тарбагатайский район», социальные сети.

Инструменты для замеров удовлетворения граждан:

- Социальный опрос, Анализ данных

Формула расчёта/ источник:

Рассчитывается среднее значение всех ответов на вопрос:

1. Оцените, насколько Вы довольны качеством водоснабжения (водоотведения) в доме/квартире, в котором Вы проживаете. / Опрос, Общая выборка респондентов (Предварительно респонденту задается уточняющий вопрос о наличии централизованного холодного водоснабжения в его квартире/доме. Сутевой вопрос задается только в случае положительного ответа на уточняющий вопрос).
Шкала оценки: от 0 (абсолютно не доволен (-на)) до 4 (абсолютно доволен (-на))

2. Что, именно необходимо улучшить в предоставлении услуги водоснабжения (водоотведения). / Опрос, Общая выборка респондентов
Собственный ответ респондента

Результат: Удовлетворенность населения качеством организации водоснабжения (водоотведения) составит не 60 % от числа опрошенных.

№	Мероприятие	Результат мероприятия		Срок реализации		Ответственный	Вид документа
		1. Проведение анализа текущей ситуации по удовлетворённости качеством услуг водоснабжения (водоотведения)					
1.1.	Разработка и утверждение перечня вопросов по определению степени удовлетворённости процессом получения услуги	Перечень вопросов по определению степени удовлетворённости процессом получения услуги населением МО	Ежегодно (апрель-май)	Бельский Ю.О. Председатель комитета экономического развития Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	Распоряжение АМО		
1.2.	Создание опроса в форме QR-кода	Ссылка на прохождение опроса в Яндекс Формам	Ежегодно (май)	Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	-		
1.3.	Печать и распространение QR-кода	QR-код наклеен на большинстве объектов обслуживания населения, в сети интернет (социальные сети, мессенджеры)	Ежегодно (май-сентябрь)	Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	-		
1.4.	Информирование граждан о проводимом опросе	Участие населения в опросе	Ежегодно (май-сентябрь)	Главы сельских поселений Общественно-деловые объединения МО «Тарбагатайский район»	Аналитический отчет		
1.5.	Интерпретация данных опроса в Яндекс Формам	Проведение анализа полученных данных	Ежегодно (октябрь-ноябрь)	Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	Аналитический отчет		
1.6.	Определение потребности населения в дополнительных услугах/качестве предоставления	Принятие решения о необходимости улучшения	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры	Аналитический отчет		

	услуг, на основе результатов проведенного опроса	параметров/качества предоставляемых услуг		МУП ЖКХ «Коммунальщик»	
--	--	---	--	------------------------	--

2. Повышение правовой грамотности потребителей услуг

№	Мероприятие	Результат мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.1.	Информационно-разъяснительная работа с потребителями услуги о необходимости своевременной оплаты коммунальных услуг	Снижение доли задолженности населения перед ресурсоснабжающей организацией	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет
2.2.	Размещение информации о возможности получения услуг, порядке действий и сроках технологического подключения к сетям на сайтах АМО «Тарбагатайский район», ресурсоснабжающей организации	Размещение актуальной информации об изменениях в НПА. Повышение информированности граждан, представителей предпринимательского сообщества	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет
2.3.	Размещение информации о местах расположения водоразборных колонок на территории МО «Тарбагатайский район» на сайтах АМО «Тарбагатайский район», в социальных сетях и мессенджерах	Повышение информированности населения о местах забора питьевой воды	В течение года	Клементьев Р.В. руководитель МАУ МЦУ	Аналитический отчет

3. Повышению уровня обслуживания населения, повышения качества предоставляемых услуг

№	Мероприятие	Результат мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.	Анализ качества и доступности сетей водоснабжения и водоотведения с учетом потребностей населения	Обновление данных для последующих работ по реконструкции и строительству сетей водоснабжения и водоотведения	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет
3.2.	Проведение капитальных и	Повышение уровня	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела	Аналитический

	текущих ремонтных работ системы водоснабжения (водоотведения), согласно утвержденного плана-графика	бесперебойности работы системы водоснабжения (водоотведения)		строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	отчет
3.3.	Сокращение сроков рассмотрения документов от населения, предпринимательского сообщества в МУП «Коммунальщик»	Сокращение среднего времени подготовки ответа / подключения к сетям водоснабжения (водоотведения)	В течение года	МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Распоряжение АМО
3.4.	Нормативное регулирование тарифов на предоставление услуг водоснабжения (водоотведения)	Понятное для населения ценообразование на услуги водоснабжения (водоотведения).	В течение года	Чистяков С.М. начальник отдела строительства Комитета по развитию инфраструктуры МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Распоряжение АМО
3.5.	Работа «Горячей линии» по вопросам качества питьевой воды	Оперативное реагирование на снижение качества питьевой воды предоставляемой населению	В течение года	ЕДДС Администрации МО «Тарбагайский район» МУП ЖКХ «Коммунальщик»	Аналитический отчет